

- Jeg er ikke John Wayne

En kvalitativ studie om fengselsbetjentes opplevelse av sosial støtte sett i forhold til stress og trivsel etter en organisasjonsendring.

Knut Mellingsæter Sørensen

Masteroppgave i sosiologi

Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi

UNIVERSITETET I OSLO

15. september 2007

Sammendrag

Denne studien handler om hvilken betydning sosial støtte har for arbeidstakeres opplevelse av stress og trivsel etter en organisasjonsendring. Hvordan kan sosial støtte redusere stress eller øke trivselen på arbeidsplassen? For å undersøke dette spørsmålet har jeg gjennomført en kvalitativ intervjuundersøkelse av fengselsbetjenter ved Ila fengsel, forvarings- og sikringsanstalt (heretter kalt Ila fengsel). Hvordan opplever fengselsbetjentene ved Ila fengsel, stress og trivsel etter organisasjonsendringen fra sikringsanstalt til forvaringsanstalt? Det er kjent at organisasjonsendringer i seg selv ofte oppleves som stressende (Landsbergis 2003; Østhus in press), men hvilke nye krav settes til fengselsbetjentene etter endringen, og hvilke konsekvenser får disse endringene sett i form av stress? Stresset som fengselsbetjentene beskriver settes opp i mot hvordan sosial støtte reduserer stress spesielt og øker trivsel generelt. En form for støtte som har vist seg i flere studier å ha stor betydning for å redusere stress og øke trivsel (Warr 1987; Brockner 1987; Harenstam 1989; Ducharme & Martin 2000; Hammerlin & Kristoffersen 2001; Ommedal & Wadseth 2001).

Flere forskningsrapporter beskriver imidlertid arbeidsplassen til fengselsbetjenter som en arena der det dyrkes en såkalt "macho-kultur". Det vil si at de ikke kan uttrykke at jobben er psykisk slitsom, eller si at de ikke klarer å utføre arbeidet slik det forventes (Schaufeli & Peeters 2000; Ommedal & Wadseth 2001). En utenlandsk rapport går så langt som å si at fengselsbetjentes arbeidskultur har et såkalt "John Wayne-syndrom", siden det forventes at fengselsbetjenten skal gjøre jobben selv uten hjelp fra kolleger (Schaufeli & Peeters 2000). Men er dette tilfelle ved norske fengsler anno 2007?

I denne studien kom det frem at organisasjonsendringen fra sikringsanstalt til forvaringsanstalt har ført til et betydelig stress. Endringene er at innsatte ikke skal flyttes ved konflikter på avdeling. Fengselsbetjentene skal også skrive miljørapporter og jobbe mer faglig, samt ha en enda tettere relasjon til innsatte enn tidligere. Disse endringene får imidlertid noen konsekvenser for fengselsbetjentenes opplevelse av stress og trivsel. De må stå lengre i konflikt med innsatte, noe som oppleves som svært belastende. Miljørapportene skaper en vanskelig press-situasjon, siden forvaringsinnsatte prøver å presse fengselsbetjentene til å skrive mer fordelaktige rapporter. En positiv konsekvens av å jobbe mer faglig og tettere relasjonelt med innsatte er at det gir et mer interessant innhold i jobben.

Det må imidlertid sies at dette arbeidet også er beskrevet av fengselsbetjentene som meget krevende.

Denne studien viste også at sosial støtte kan redusere noen av disse stressbelastningene. I tillegg kan sosial støtte i seg selv skape mer trivsel og dermed redusere stress. Det ser ut som betydningen av affektiv sosial støtte i press-situasjoner med innsatte er svært viktig. Affektiv- og kameratslig støtte eller medarbeidersolidaritet er også viktig for å hankses med de tette og faglige relasjonene fengselsbetjentene står i det daglige. En slik form for støtte utøver de spesielt overfor hverandre når en betjent har fått ekstra mye psykisk press fra en innsatt. De går da inn og tar over denne fengselsbetjentens arbeidsoppgaver med den krevende innsatte, slik at han/hun får en pause. Det må imidlertid sies at en slik avhjelping av arbeidsoppgaver med en spesiell innsatt ikke fritar betjenten for det press han/hun kan møte i utførelsen av generelle avdelingsoppgaver.

Den informative sosiale støtten betjentene utøver seg imellom, ser ut til å være stressreducerende ved at de hjelper hverandre med konkrete arbeidsoppgaver som reduserer arbeidspress. I tillegg kan diskusjonene og refleksjonene tydeliggjøre hvordan de skal forholde seg til en betydelig rollekonflikt. Denne samtalen bidrar også til en større grad av kontroll i jobbsituasjonen da relasjonen til innsatte blir mer håndterbar etter å ha diskutert hvordan de skal gå frem. Informantene beskriver også hvilken betryggende betydning det er å ha tilgang til faste ansatte som *kan* jobben hvis en kommer opp i krevende dilemmasituasjoner, eller hvis en krisesituasjon skulle oppstå. Det å omgås kolleger som betjentene kjenner, har også en betydning i at de har det litt mer ”all right” på jobben, noe som bedrer trivselen.

Det som har kommet frem i studien er konsistent med flere andre studier som omhandler sosial støtte, stress og trivsel i arbeidslivet (Harenstam & Theorell 1988; Fridhov & Hammerlin 1992; Hammerlin 1992; Harenstam 1989; Ducharme & Martin 2000; Hammerlin & Kristoffersen 2001; Schaufeli & Peeters 2001; Ommedal & Wadseth 2001; Hammerlin & Strand 2006).

Selv om at denne studien er gjennomført blant fengselsbetjenter ved Ila fengsel, forvarings- og sikringsanstalt, vil jeg understreke at funnene om sosial støtte kan være aktuelle for andre yrkesgrupper som jobber tett med eksempelvis pasienter, beboere og kunder.

Forord

Arbeidsmiljøet i norske fengsler har de senere år vært utsatt for mye kritikk både av fagforeninger og av Arbeidstilsynet. Dette utgangspunkt var med å inspirere meg til å skrive denne oppgaven om betydningen av sosial støtte blant fengselsbetjenter.

Jeg vil derfor takke Ila fengsel, forvarings- og sikringsanstalt, og fengselsbetjentene som bidro til at denne undersøkelsen lot seg gjennomføre. Jeg håper at mine beskrivelser får frem det som engasjerte dere, og forhold som er sentrale for deres arbeidsplass. I tillegg vil jeg takke flere kolleger på Kriminalomsorgens utdanningssenter for gode diskusjoner og refleksjoner rundt temaet. En spesiell takk til bibliotekar Eva K. Nergård som har vært svært behjelpelig med å få tak i litteratur i inn- og utland.

En stor takk til min veileder Ståle Østhus for meget god veiledning. Jeg står imidlertid selv ansvarlig for oppgaven og dens eventuelle feil og mangler.

Oslo, september 2007

Knut M. Sørensen

Innholdsfortegnelse

1	HOVEDTEMA.....	9
1.1	OVERORDNEDE FORSKNINGSSPØRSMÅL.....	10
1.2	FORSKNING PÅ SOSIAL STØTTE, STRESS OG TRIVSEL I FENGSEL	11
2	CASESTUDIEN OG METODOLOGI.....	17
2.1	CASESTUDIEN	17
2.2	OPPGAVERNES METODOLOGISKE UTGANGSPUNKT.....	19
3	BETYDNINGEN AV SOSIAL STØTTE I ARBEIDSLIVET	25
3.1	TRIVSEL OG STRESS	25
3.2	HVA ER SOSIAL STØTTE?.....	33
3.3	HVA ER KONTROLL?	37
3.4	TEORETISKE MODELLER	39
3.4.1	<i>Krav-kontroll-modellen / Krav-kontroll-sosial-støtte-modellen.....</i>	<i>40</i>
3.4.2	<i>Person-miljø-tilpasning-modellen</i>	<i>45</i>
3.4.3	<i>Innsats-og-belønningsubalanse-modellen</i>	<i>45</i>
3.5	SOSIAL STØTTE OG KONTROLL.....	46
3.6	BEGREPSFORSTÅELSE I EN STØRRE SOSIOLOGISK SAMMENHENG.....	48
4	METODE.....	53
4.1	FORSKERENS KJENNSKAP TIL FELTET	54
4.2	INFORMASJONSBREV OG FORMELL TILLATELSE	55
4.3	TILGANG TIL FELTET	56
4.4	INTERVJUGUIDEN	56
4.5	UTVELGELSE AV INTERVJUOBJEKTER.....	57
4.6	INTERVJUSITUASJONEN.....	59
4.7	INTERVJUENE	60
5	STRESS OG TRIVSEL PÅ ILA FENGSEL ETTER ORGANISASJONSENDRINGEN.....	63
5.1	ENDRINGENE.....	64
5.2	VANSKELIGE INNSATTE FLYTTES IKKE	65
5.2.1	<i>Å stå lengre i konflikter og hvilken betydning det har for den sosiale relasjonen og kontrollen...</i>	<i>66</i>
5.3	FENGSELSBETJENTENE SKAL NÅ SKRIVE MILJØRAPPORTER	67
5.3.1	<i>Miljørapporters betydning for den sosiale relasjonen.....</i>	<i>68</i>
5.4	FAGLIG OG TETTERE RELASJONSARBEID	70
5.4.1	<i>Faglig og tettere relasjonsarbeids betydning for den sosiale relasjonen.....</i>	<i>70</i>
5.4.2	<i>Faglig og tettere relasjonsarbeids betydning for kontrollen</i>	<i>72</i>
5.4.3	<i>Faglig og tettere relasjonsarbeids betydning for rollekonflikten</i>	<i>75</i>
5.4.4	<i>Faglig og tettere relasjonsarbeids betydning for arbeidspresset</i>	<i>76</i>
6	HVILKEN BETYDNING HAR SOSIAL STØTTE Å SI I FORHOLD TIL STRESS OG TRIVSEL FOR FENGSELSBETJENTEN ETTER ORGANISASJONSENDRINGEN?	79
6.1	SOSIAL STØTTES BETYDNING FOR DEN SOSIALE RELASJONEN.....	79
6.1.1	<i>Inføring av miljørapporter og at innsatte ikke skal flyttes ved konflikter på avdeling.....</i>	<i>80</i>
6.1.2	<i>Kravene om å jobbe tettere og mer faglig</i>	<i>85</i>
6.2	SOSIAL STØTTES BETYDNING FOR KONTROLLEN	89
6.3	SOSIAL STØTTES BETYDNING FOR ROLLEKONFLIKTEN	90
6.4	SOSIAL STØTTES BETYDNING FOR ARBEIDSPRESSET	91
7	DISKUSJON AV STUDIENS FUNN	93
7.1	HVA FORVENTET JEG Å FINNE?	93
7.2	HVA FANT JEG?	94
7.2.1	<i>Har organisasjonsendringene på Ila fengsel ført til bedre trivsel for fengselsbetjentene?</i>	<i>96</i>
7.3	METODISKE OG TEORETISKE IMPLIKASJONER	99
7.4	KAN FUNNENE VÆRE OVERFØRBARE TIL ANDRE FENGSLER OG YRKER?	101
7.5	KAN STUDIEN AV ILA FENGSEL BIDRA TIL Å FORSTÅ SAMFUNNSENDRINGER?	101

8	KONKLUSJON	103
	LITTERATURLISTE:	105

Appendiks	1	Søknad om intervjuatilgang til Ila fengsel/informasjonsbrev
Appendiks	2	Intervjuguide én og to
Appendiks	3	Godkjennelse Norsk samfunnsvitenskaplig datatjeneste
Appendiks	4	Arbeidsinstruks for fengselsbetjenter på forvaringsavdelingene
OBS: Appendiks 4 er klausulbelagt og fjernet fra oppgaven		

1 Hovedtema

Å jobbe som fengselsbetjent er av flere ansett som et krevende mannsyrke, der det trengs betydelig fysisk og psykisk styrke for å håndtere vanskelige innsatte. Dette bildet er også blitt bekreftet i flere rapporter som omtaler fengslet som en mannsarena der det dyrkes en ”macho-kultur”. I slike miljø blir fengselsbetjenten målt, som enten god eller dårlig, avhengig av om han/hun takler de tøffe situasjonene på fengslet. En rapport omtaler denne arbeidskulturen for et ”John Wayne-syndrom”, der jobben blir en forlenger av tradisjonelle mannsverdier som muskelmakt og fravær av frykt (Schaufeli & Peeters 2000). I dette ligger det at fengselsbetjenten skal ordne opp i flere krevende situasjoner uten at det gis nevneverdig sosial støtte fra andre kolleger, slik som ”den ensomme cowboy” utførte sin jobb. En annen studie beskriver også hvordan ”macho-kulturen” i fengslet la sterke føringer for hva det var lov å klage på. Det var lov å klage over strukturelle forhold på jobben, men fengselsbetjentene kunne ikke klage over sin egen frykt, som var knyttet til spesifikke episoder med innsatte i jobben (Brodsky 1982:79). Også i en nasjonal arbeidsmiljøundersøkelse av Ullersmo fengsel påpekes det av fengselsbetjenter at det er lettere å skylde på ryggen enn å si at man sliter med psyken (Ommedal & Wadseth 2001). Dette kan tyde på at en slik kultur også er gjeldende i andre norske fengsler.

Men er dette et riktig bilde av norsk kriminalomsorg anno 2007? I de senere årene er det ansatt opptil 50 % kvinnelige fengselsbetjenter ved enkelte fengsler. Arbeidsoppgavene er også blitt ”mykere” i form av en mer sosialpedagogisk orientering (Hammerlin 1994) for å imøtekomme målsettingene til kriminalomsorgen om aktivt endringsarbeid (St.prp. nr. 1, 2006-2007: 76).

Denne studien tar utgangspunkt i en organisasjonsendring ved Ila fengsel, der fengselsbetjentene har fått nye arbeidsoppgaver i overgangen fra sikringsanstalt- til forvaringsanstalt. For å få tydelig frem betydningen av sosial støtte etter organisasjonsendringen vil jeg først presentere hvordan fengselsbetjentene opplever stress og trivsel, som en konsekvens av endringen. Denne forståelsen er blant annet hentet fra sentrale modeller og teoretiske begreper om krav, kontroll og sosial støtte i arbeidslivet (Karasek & Theorell 1990), ”Innsats- og belønningsubalansen” (De Jonge & Bosma & Peter & Siegrist 2000) og ”Person-miljø tilpasningen” (Edwards & Cooper 1990). Jeg vil deretter se hvordan

sosial støtte kan redusere dette stresset og eventuelt øke trivselen for fengselsbetjentene. Betydningen av sosial støtte har jeg imidlertid konkretisert gjennom en problemstilling som er presentert i overordnede forskningsspørsmål.

1.1 Overordnede forskningsspørsmål

Studien er en kvalitativ intervjuundersøkelse av fengselsbetjenter ved Ila fengsel, forvarings- og sikringsanstalt, og hvilken betydning sosial støtte har i forhold til stress og trivsel.

Hovedproblemstillingen min er konkretisert som følger:

Hvilken betydning har sosial støtte for fengselsbetjentenes opplevelse av stress og jobbtrivsel etter en organisasjonsendring?

Organisasjonsendringen, fra sikringsanstalt til forvaringsanstalt, er sentral for å kunne isolere og dermed si noe om en sosial endring som har skjedd på arbeidsplassen, og hvilke konsekvenser det har ført med seg for fengselsbetjentene. Denne tilnærmingen gjør at jeg har en mulighet til å si noe om hvordan endringen har virket inn på stress og trivselen på arbeidsplassen. På bakgrunn av dette kan jeg forstå betydningen av sosial støtte i forhold til stress, noe som impliserer at jeg først ser på hvilket stress og trivsel organisasjonsendringen har ført til. Dette må ses i forhold til sentrale forklaringsvariabler, der kravene som stilles, ses i forhold til hvilken mulighet arbeidstakeren har til å utøve kontroll (Karasek 1979). Krav, kontroll og sosial støtte har betydning av hvordan arbeidstakeren opplever stress og trivsel på arbeidsplassen. De kravene som en arbeidstaker får fra det teknisk-økonomiske system (Lysgaard 2001), avhenger av hvilken grad han eller hun har mulighet til å utøve kontroll i jobben. Kontroll er av Karasek (1979) vist som en viktig modererende variabel i tillegg til sosial støtte (Karasek & Theorell 1990), i forhold til om arbeidstakeren opplever stress og/eller trivsel i jobben. De viste i sin senere utvikling av "Krav-kontroll-modellen" (Karasek 1979) til "Krav-kontroll-sosial-støtte-modellen" (Karasek & Theorell 1990) hvor viktig sosial støtte er i forhold til å redusere stress og øke trivsel på arbeidsplassen.

Vinklingen i min studie er ikke bare interessant på bakgrunn av de funn som er kommet frem på manglende sosial støtte i fengslene (Garm & Kausland 1998). Det er for det første forskningsmessig interessant å se betydningen av sosial støtte i yrker med krevende sosiale

relasjoner, siden det er antatt at betydningen av støtte i slike yrker er svært viktig. Den er for det andre samfunnsmessig interessant fordi den omhandler en yrkesgruppe som på grunn av stressbelastninger har relativt stort sykefravær og uførepensjonering (Harenstam 1989; Garm & Kausland 1998). Studien vil også ha en generell samfunnsmessig betydning ved at den verdimessig kan bidra til at folk får det bedre i sitt yrkesliv, i tillegg kan den også bidra til at fengslene ved å bruke denne kunnskapen kan redusere sykefravær.

Det er gjennomført forskning på sosial støtte, stress og trivsel i fengsler, både internasjonalt og nasjonalt. Det vil derfor, som et bakteppe for denne studien, være interessant å se mer inngående hva som oppleves som stressende for fengselsbetjentene, og hva som reduserer dette stresset.

1.2 Forskning på sosial støtte, stress og trivsel i fengsel

Fengselsbetjentyrket er forsket på i arbeidsmiljøssammenheng både internasjonalt og nasjonalt (Harenstam 1989; Fridhov & Hammerlin 1992; Hammerlin 1992; Schaufeli & Peeters 2000; Hammerlin & Kristoffersen 2001; Ommedal & Wadseth 2001; Hammerlin & Strand 2006). Hvis man skal gjøre en sammenligning mellom ulike forskningsrapporter om trivsel, må man imidlertid være klar over at det kan være relativt store forskjeller mellom de ulike fengselsenhetene. Det kan blant annet være forskjeller hvordan jobben utføres i et større fengsel med høyt sikkerhetsnivå kontra et lite med lavt sikkerhetsnivå. Relasjonene mellom de innsatte og fengselsbetjentene, som er en sentral del av jobben, påvirkes blant annet av organisasjonens størrelse, sikkerhetsnivå og hvilken ideologi som ligger til grunn for innsattbehandlingen. I utenlandske fengsler er det en del rammebetingelser som ikke er gjeldende i norske fengsler og dermed gjør en direkte sammenligning vanskeligere. Norske fengsler har en tradisjon for å jobbe tettere relasjonelt med innsatte, enn det som er vanlig i amerikanske, israelske og engelske fengsler. Forholdstallet mellom innsatte og fengselsbetjenter er bedre her til lands, i tillegg til at det kreves en mer relasjonell jobbing for å nå mål om tilrettelegging for endringsarbeid og tilbakeføring til samfunnet. I grove trekk kan det antas at forholdene i blant annet svenske, danske og nederlandske fengsler er mer like norske, enn amerikanske og israelske fengsler.

Denne forskningen viser imidlertid at det er flere likheter mellom fengsler enn ulikheter, og at det derfor er et mye bedre sammenligningsgrunnlag enn i forhold til andre yrker.

Sentrale spørsmål på forskning om arbeidsmiljøet i fengsler som er av interesse for denne studien, er hvilke stressreaksjoner som er observert blant fengselsbetjenter i andre fengsler? Hvilke jobbstressorer er funnet blant fengselsbetjenter, og hva kan bli gjort for å redusere jobbstress blant dem?

En studie har foretatt en gjennomgang av arbeidsmiljøet til fengselsbetjenter, der 43 undersøkelser fra ni ulike land i det store og hele konkluderer med at fengselsbetjenter er stresset (Schaufeli & Peeters 2000). Fengselsbetjentene opplever krevende sosiale relasjoner, betydelige rolleproblemer, liten variasjon i jobben, høy arbeidsbyrde og fare for liv og helse. Dette får konsekvenser som understrekes blant annet med økt turn-over, fravær og uførhet sammenlignet med andre yrker. De er i større grad enn andre yrkesgrupper plaget av psykosomatiske risikofaktorer som følge av betydelig utløsning av stresshormoner. En økning av stresshormoner som også er relatert til hjerte og karsykdommer. Fengselsbetjentene opplever også en del negative følelser og holdninger inkludert jobbutilfredshet, kynisme og utbrenthet.

Undersøkelsen oppsummerte spesielt ti psykososiale risikofaktorer som kan utvikle stress, og jeg vil her presentere de sju mest sentrale for min undersøkelse. Den første variabelen omhandler *rollekonflikt* som er presentert som den mest betydningsfulle jobbstressor. I en tysk undersøkelse understrekes betydningen av rollekonflikten ved at 8 av 10 fengselsbetjenter sa seg enige i at arbeidet har betydelige rolleproblemer når de skal forholde seg til rigide sikkerhetsoppgaver og rehabiliteringsoppgaver på en og samme tid. De sosialpedagogiske oppgavene er ofte vagt beskrevet og kan føre til rolleambisiøsitet siden arbeidet er dårlig definert og standardisert. Rolleambisiøsitet viste seg å være et resultat av dårlig ledelse og er sterkt relatert til stress. Det er også blitt påpekt at endring i fengslets filosofi og institusjonelle praksis, skaper stress fordi de er assosiert med problemer tilknyttet rollekonflikten.

En amerikansk studie som involverte over 200 fengselsbetjenter konkluderer med at rolleproblemer har både en direkte og indirekte effekt på utbrenthet, der den indirekte effekten er en konsekvens av jobbmisnøye og jobbstress. Rolleproblemene antas å bli forsterket på grunn av manglende sosial støtte og liten grad av deltakelse i beslutningsprosesser.

Den andre forklaringsvariabelen i forhold til fengselsbetjenters opplevelse av arbeidsmiljøet er *krevende sosiale relasjoner*. Det innebærer at fengselsbetjenter har en intens og emosjonell krevende relasjon med innsatte innenfor meget rigide rammer. Dette kan karakteriseres som en strukturell konflikt, siden rollen til fengselsbetjentene er definert som både tydelig regelhåndhever og relasjonsnær. Ved at fengselsbetjenten skal skape en god relasjon til innsatte og samtidig holde dem innesperret på et lite geografisk område, blir relasjonen interessemotsetningsfylt og kan skape konflikter. Disse kravene til rolleutførelsen har ført til en enda mer krevende relasjon, spesielt siden fengselsbetjenten nå i større grad enn tidligere må forholde seg til flere innsatte som har rus og psykiske problemer.

En svensk studie påpeker at stort rusmisbruk blant innsatte i fengsler er positivt korrelert med symptomer på dårlig helse for fengselsbetjentene. Konsekvensen av dette fører til i større grad høyere sykefravær og lav arbeidstilfredsstillelse. Det er også funnet et positivt signifikant forhold mellom intensiteten i relasjonen mellom fengselsbetjenter og innsatte og utbrenthet. Det understrekes imidlertid at det må skilles mellom positiv og negativ innsattkontakt, da det naturlig nok vil gi ulike opplevelser av relasjonen.

Det er av betydning for fengselsbetjentens opplevelse av stress og trivsel at de får noe igjen av de investeringer som legges i relasjonen til innsatte. Hvis betjenten får positive opplevelser, i form av eksempelvis positiv atferd og eller anerkjennelse for hvordan han/hun utfører arbeidet sitt, kan det være med å øke trivselen og redusere stress. Hvis han/hun derimot får særdeles lite igjen for å stå i relasjonen til innsatte, kan sjansen for utbrenthet øke.

Fengselsbetjentens relasjoner på jobben inkluderer også avdelingskolleger og ledelse. Det er funnet at kollegialitet og gruppelojaliteten blant ansatte er mindre god, siden yrket er preget av lite samhold. Grunnen til dette kan være at fengselsbetjentene tar individuelt ansvar heller enn gruppeansvar, noe som fremmer en individualistisk kultur. I en slik kultur oppfattes det å be om hjelp som en svakhet i forhold til jobbutførelsen. Dette har blitt beskrevet i en rapport som et såkalt "John Wayne-syndrom", det vil si en emosjonell uaffektet "cowboy", som løser sine problemer uten hjelp fra kolleger.

En annen studie viser at sosial støtte fra kolleger og ledelse reduserer stress betydelig og gjaldt spesielt for fengselsbetjenter med relativt høyt angstnivå. I kontrast til dette er det også hevdet at sosial støtte fra overordnede øker heller enn reduserer fengselsbetjentens opplevelse av jobbstress, siden de så det som begrensende for sin personlige frihet i jobbutførelsen.

En amerikansk studie viste at 4 av 10 fengselsbetjenter har et dårlig forhold til sine overordnede. Fengselsbetjentene mente at de innsatte blir bedre behandlet av sine overordnede enn dem selv. Denne dårlige relasjonen mellom fengselsbetjent og ledelse er et alvorlig problem siden tilbakemeldinger og støtte fra overordnede er viktig for å utføre en god jobb i et yrke som har en betydelig rollekonflikt. Manglende ledelse og dårlig kommunikasjon mellom disse gruppene kan føre til stress for fengselsbetjenten.

Den strukturelle konflikten mellom fengselsbetjenter og innsatte fører til den tredje forklaringsvariabelen. *Helse- og sikkerhetsrisiko* er en konsekvens av den strukturelle rollekonflikten og kan føre til trusler og voldelige konfrontasjoner. I en israelsk studie mente 2/3 av fengselsbetjentene at faren for vold fra innsatte er det mest stressfulle aspektet ved jobben.

Den fjerde forklaringsvariabelen er fengselsbetjentes *mangel på frihet* i utførelsen av yrkesrollen. I en australsk undersøkelse brukte de "The Job Demand Control Support Model" for å kartlegge fengselsbetjentes arbeidsmiljø (Karasek & Theorell, ifølge Schaufeli & Peeters 2000). Her fant de signifikante hovedeffekter og interaksjonseffekter mellom jobbkrav, jobbkontroll og sosial støttes betydning for helse og velvære. Det vil si at fengselsbetjenter som rapporterte om få muligheter for utøvelse av selvbestemmelse i jobben, opplevde negative følelser i forhold til personlig tilfredsstillelse, sammenlignet med fengselsbetjenter som opplevde større muligheter for selvbestemmelse. En mulig forklaring viser også her til rolleproblemene som spiller en medierende rolle mellom mangel på deltakelse i beslutninger og utbrenthet.

Den femte variabelen, *mangel på variasjon*, innebærer at yrket kan bli oppfattet som kjedelig og rutinepreget. I en kanadisk studie fant de at fengselsbetjentes kjedsomhet var en sekundærkilde til stress, etter dårlig ledelse. Dette punktet går over i det sjette punkt som er *underbruk av ferdigheter og evner*. I en tysk undersøkelse svarte 69 % av fengselsbetjentene, at bare "nå og da" bruker de kunnskaper og ferdigheter som de fikk under fengselsbetjentutdannelsen. Understimulering i jobben ble hos fengselsbetjenter i Sverige knyttet til et høyere nivå av stresshormonet plasma kortisol, som kan gi større helsefare.

Den sjuende variabelen *høy arbeidsbyrde* har med stor sannsynlighet økt de senere år med økonomiske kutt og dermed reduksjon av antall fengselsbetjentstillinger. En studie av

australske fengselsbetjenter påpekte at de som erfarte høye jobbkrev, rapporterte om mistriksel i jobben. Dette forholdet ble betraktelig forverret når de negative effektene samspilte med lav kontroll og manglende sosial støtte. En kombinasjon med høye krav, liten kontroll og manglende sosial støtte presenterte en spesiell risiko for fengselsbetjentes helse og velvære (Schaufeli & Peeters 2000).

I en norsk arbeidsmiljøundersøkelse, som kan gi et mer nyansert bilde av forholdene i hele kriminalomsorgen (Garm & Kausland 1998), ble det funnet flere av de samme forholdene som påpekes i de internasjonale studiene sett i forhold til relasjonelle problemer, rollekonflikt, ressursproblemer og ensformig arbeid. 58 % av fengselsbetjentene i turnus rapporterte at arbeidet er psykisk slitsomt, mens for den yngre fengselsbetjenten i turnus gjaldt det 62 % (Garm & Kausland 1998:75). Dette understreker også andre norske studier som poengterer at fengselsbetjenter som har hyppig kontakt med innsatte, opplever stor grad av psykisk arbeidsbelastning (Ommedal & Wadseth 2001; Kristoffersen & Hammerlin 2001). Det er også funnet at konfrontasjoner med innsatte i form av trusler om vold, blir opplevd som svært belastende (Hammerlin & Kristoffersen 2001; Hammerlin & Strand 2006) og er relatert til utbrenthet.

Den mest effektive strategien for å redusere negative konsekvenser av stress, er ifølge en studie å konsentrere seg om de konkrete jobboppgavene i stedet for relasjonsoppgavene. Hvis betjenten imidlertid skal klare å innta en aktiv tilnærming til de relasjonelle problemene med innsatte, må den sosiale støtten forsterkes (Ommedal & Wadseth 2001:66).

I den helhetlige arbeidsmiljøundersøkelsen hevdet 63 % av fengselsbetjentene i turnus at de sjelden eller aldri har variasjonsmuligheter i arbeidet, og 75 % av dem mener at kravene er for lave (Garm & Kausland 1998). Dette kan ha sammenheng med funn om en ovenfra og ned styring, der fengselsbetjentene på gulvet har liten grad av innflytelse og medbestemmelse (Hammerlin 1992). Samtidig rapporterte 8 av 10 fengselsbetjenter i turnus at bemanningen er for lav til å gjøre godt faglig arbeide (Garm & Kausland 1998). Det ble også i denne undersøkelsen bekreftet den betydelige rollekonflikten som dette yrket har. Hele 57 % av fengselsbetjentene i turnus sa at det forekommer motstridende krav i jobben (Garm & Kausland 1998), noe som også er funnet i tidligere studier om fengselsbetjentenes yrkesrolle (Fridhov & Hammerlin 1992; Hammerlin 1992).

Gjennomgangen av disse rapportene gir et godt bilde av sosial støtte, stress og trivsel når jeg nå skal presentere organisasjonsendringen Ila fengsel har gått i gjennom.

2 Casestudien og metodologi

For å besvare min problemstilling om sosial støtte har jeg valgt å bruke et fengsel som casestudie. I et fengsel er det en helt spesiell relasjon mellom fengselsbetjenter og innsatte, og det er derfor interessant å se relasjonen i lys av stressforskningen. Hvilke typer av stress er å finne for fengselsbetjenter i et fengsel, og hvilken betydning har sosiale støtte i forhold til å forstå trivselen?

Ila fengsels organisasjonsendring har bakgrunn i lovendringer som innebærer utskiftning av sikringsbestemmelsen i straffelovens § 39 c til fordel for forvaringsstraff (Straffeloven 2002). Denne endringen har ikke bare ført til forandringer for de innsatte, men også til sosiale endringer i arbeidsmiljøet for fengselsbetjentene.

2.1 Casestudien

Å si noe om sosialt liv generelt og betydningen av sosial støtte spesielt i en casestudie, uten å gi en god beskrivelse av undersøkelsesobjektet, er svært lite tilfredsstillende i forhold til å gjennomføre en god forskningsprosess (Ragin 1994). En beskrivelse av organisasjonsendringen på Ila fengsel vil derfor være nødvendig for å få frem hvilken praksis det var i fengslet før endringen, og hva det er nå i etterkant.

Før organisasjonsendringen i 2002 var Ila fengsel en sikringsanstalt. Intensjonen var at sikringsdømte ikke skulle sone en straff på lik linje med straffedømte, men at opplegget skulle være mer behandlingsrettet. Denne intensjonen ble ikke gjennomført i praksis da de sikringsdømte fikk det samme innhold i soningen som de straffedømte. Det vil si at enkelte innsatte og sikringsdømte hadde relativt enkle programtilbud som de kunne melde seg på, i tillegg til en lite innarbeidet kontaktbetjentordning, som innebar hjelp i forhold til praktiske problemer tilknyttet soningen. Denne lite tilfredsstillende ordningen gjorde blant annet at forvaringsinstituttet ble opprettet i ny straffelov av 2002 (Straffeloven 2002), for bedre å tjene sin hensikt i å trygge samfunnet. Forvaring er en tidsubestemt særreaksjon, som idømmes når tidsbestemt straff ikke anses som tilstrekkelig, fordi faren for tilbakefall til ny kriminalitet er overhengende. Samfunnet skal beskyttes mot de forvaringsdømte ved at innsatte skal holdes fengslet inntil han/hun kan synliggjøre en endring som borger for en tilfredsstillende grad av egenkontroll og ansvarlighet. Dette innebærer i teorien at forvaringsinnsatte kan sitte fengslet resten av sitt liv.

De forvaringsdømte ilegges denne straffen når de er funnet skyldig i å ha begått, eller forsøkt å begå en alvorlig voldsforbrytelse, seksualforbrytelse, frihetsberøvelse, ildpåsettelse eller annen alvorlig forbrytelse som har krenket andres liv, helse eller frihet eller utsatt disse rettsgodene for fare. I tillegg må det være nærliggende fare for at han/hun vil begå en slik forbrytelse på nytt. Forvaring kan også pådømmes hvis det er begått en mindre alvorlig forbrytelse med de samme nevnte forhold som ovenfor (Straffeloven 2002).

Forarbeidene til loven understreker alvorligheten i de forbrytelser som de forvaringsdømte har utført, og hvilke behov de innsatte har på bakgrunn av dette. Med en slik forståelse liggende til grunn er det konkludert med at forvaring skal ha et annet innhold enn vanlig straff (Ot.prp. nr. 46 2000-2001). Tradisjonelt fengselsbetjentarbeid innebærer vokteroppgaver og ikke sosialpedagogiske oppgaver som fokuserer på dynamiske og læringsmessige oppgaver (Hammerlin 1994:89). Et sosialpedagogisk arbeid som Ila fengsel skal jobbe etter, skal ta utgangspunkt i den dømtes særlige behov ved å jobbe individuelt og målrettet. Dette har fengslet tatt konsekvensen av og prøvd å omforme soningsavdelinger til en motiverende, stimulerende og læringspreget fengselsarena. Idégrunnlaget er basert på at virksomheten skal jobbe med individuelle mål for å nå bedre atferdsmestring gjennom et samordnet og helhetlig metodisk arbeid (Bjarkeid & Melvold 2002). Strukturert miljøarbeid, individuelt tilrettelagt påvirknings- og læringstiltak vil sammen med et betydelig kartleggings- og vurderingsarbeid være de sentrale elementene i forvaringens innhold.

For å imøtekomme de kravene som er satt i henhold til lov, og følge opp de behov som forvaringsdømte har, måtte det gjennomføres en omfattende organisasjonsendring.

Avdelingene ble ombygd, slik at mulighet for observasjon og samhandlingsarenaer var bedre egnet til formålet. Antallet innsatte ble redusert fra 20 til 16, mens antallet fengselsbetjenter på jobb ble økt fra to til tre, slik at muligheten for å jobbe mer behovsrettet og planmessig skulle bli mulig, sett fra et ressursmessig ståsted. Fengselsbetjentene skal nå, i større grad enn tidligere, motivere innsatte for endring. Det vil si at de skal hjelpe de domfelte til å ta tak i deres kriminalitet, slik at den innsatte aktivt prøver å endre seg.

Miljøterapeuter og fengselsbetjenter ble satt sammen på bakgrunn av motivasjon og interesse, i tverrfaglig team på avdelingen. Begrunnelsen for å tilsette miljøterapeuter var for å sikre det tverrfaglige arbeidet, da de som yrkesgruppe har større vekt på lærings- og utviklingsmessige tilnærminger enn det fengselsbetjenten har (Ot.prp. nr. 46 2000-2001). Denne yrkesgruppen, som har høyere sosialfaglig utdannelse, skulle inneha tre stillingshjemler på avdelingen, men

gjøre nøyaktig den samme jobben som fengselsbetjenten. De skulle også gå i uniform og følge turnus på avdelingen akkurat slik som fengselsbetjentene.

Før avdelingen ble åpnet, ble hele betjentgruppen sendt på kurs i strukturert miljøarbeid og utplassert ved andre institusjoner, som jobbet på en slik måte. De var også på ”teambyggingsturer” for å øke samholdet og bli bedre kjent.

For å samkjøre jobbingen etter miljøterapeutiske prinsipper la de inn lengre overlappinger mellom hvert arbeidsteam, slik at de kontinuerlig kunne følge opp relasjonelle problemstillinger. Personalets rolle er å motivere, stimulere og tilrettelegge de tilbud som er hensiktsmessige og tilgjengelige. Avdelingsbetjentene skal drive med miljøarbeid, kontaktbetjentarbeid og fremtidsplanlegging, i tillegg til at de skal foreta grundig dokumentasjon av den forvaringsdømtes atferd. Kartleggingsverktøyet som brukes til å dokumentere atferden, er hentet og tilpasset fra psykiatrien (Johnsen 2004). Det innebærer å innhente faktainformasjon til internt bruk, samt at det kan benyttes som hjelpemiddel i de tilfeller fengslet skal være representert i retten. Sistnevnte er spesielt i forhold til prøveløslatelse, når beslutningstagerne trenger underlagsmateriale for å treffe vedtak. Observasjoner og strukturerte nedtegnelser er nødvendige som dokumentasjon av konkrete hendelser, som for eksempel voldsepisoder. Dette for å kartlegge hva som skjedde, aktivitetsnivået og risiko for fremtidig vold eller ny kriminalitet. Arbeidet er en fortløpende prosess gjennom hele straffegjennomføringen og vil foretas av ansatte som til enhver tid har nær kontakt med den innsatte. For å opprette en god faglig standard har fengslet kontakt med Kompetansesenteret for sikkerhets-, fengsels og rettspsykiatri for Helseregion Sør-Øst for kvalitetssikring, veiledning og etablering av en faglig og tilfredsstillende praksis.

Fengselsbetjentene må, som følge av endringen, også delta i ulike møtefora som ansvarsgrupper der kontaktbetjent, avdelingsleder og sosialkonsulent, lærere, arbeidsledere, kontaktsykepleier osv. styrker det tverrfaglige samarbeidet mellom de ulike faggruppene på fengslet.

2.2 Oppgavens metodologiske utgangspunkt

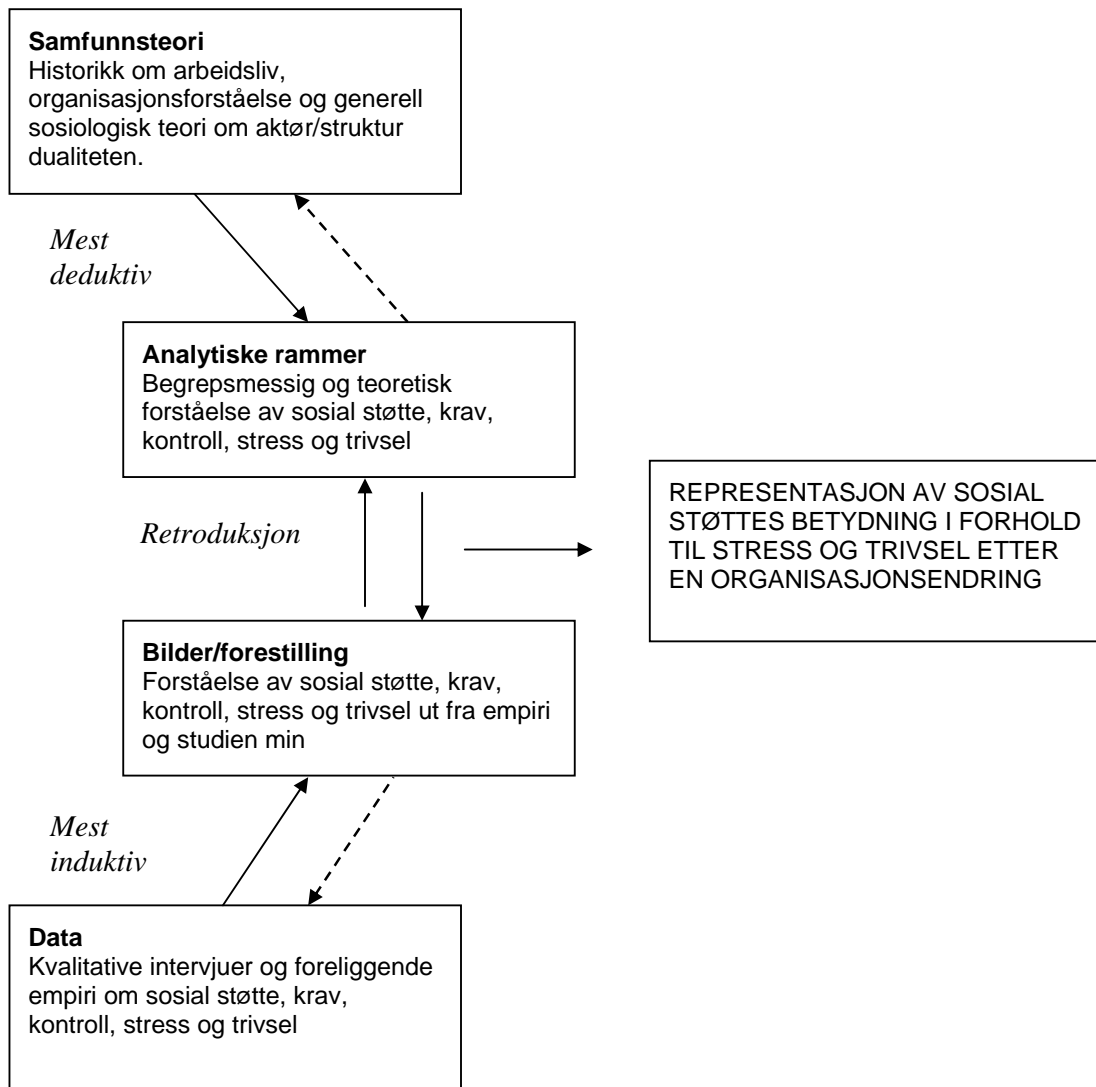
Mitt utgangspunkt var å se på hvordan fengselsbetjenter gjør arbeidet sitt på forvaringsavdelinger, og hvordan de takler en slik krevende jobb. Dette var den

forståelsesrammen jeg hadde, da jeg startet *intervjurunde nummer én* (Appendix 2), som var basert på egen erfaring fra fengsel og en studie om hvordan de gjør fengselsbetjentarbeid i England (Liebling & Price 2001). Siden jeg har jobbet direkte på feltet som fengselsbetjent, mente jeg det ville være forskningsmessig forsvarlig å få en distanse til undersøkelsesobjektet, ved å stille informantene forholdsvis åpne spørsmål, som angår sentrale deler av deres yrkesutførelse. Ved å stille disse åpne spørsmålene om arbeidet deres, mener jeg, at jeg fikk i større grad tak i det som engasjerte dem, i stedet for lukkede spørsmål som ville invitert i en retning som engasjerte meg.

Først etter en gjennomgang av flere intervjuer fra *intervjuguide nummer én* (Appendix 2) reviderte jeg intervjuguiden, slik at begrepskategoriseringen ble mer presis.

Fengselsbetjentene refererte til selve organisasjonsendringen som skillet mellom før forvaringens oppstart og etter den var mer eller mindre innført. De var veldig opptatt av sitt eget arbeidsmiljø, og ut ifra disse dataene utformet jeg en teoretisk forståelsesramme som kan gi gode bilder av hvilket stress de mente seg utsatt for, og hva som øker trivselen etter organisasjonsendringen. Det innebærer også hva som kan redusere stress, noe som ble begrepsfestet gjennom sosial støtte og kontroll. Ved å se på stress som en faktor som reduserer trivselen, og sosial støtte som øker trivselen, vil bildet av hva den sosiale endringen har ført med seg, bli bedre presentert. Sentral er også Krav-kontroll-forståelsen til Karasek (1979) som kan predikere ulike former for stress, avhengig av hvor stor grad av kontroll arbeidstakeren har i forhold til krav i jobben sin.

I min og andre kvalitative studier er det vanlig at forskere prøver å komme frem til nye kategoriseringer for å forstå deres case. Eksisterende rammer er kanskje ikke gode, og casen blir en plattform for utvikling av nye idéer og rammer. Ved bruk av Ragins modell (1994:57) vil jeg vise hvordan forskningsprosessen min har forløpt, slik at representasjon av sosial støtte i forhold til krav, kontroll, stress og trivsel blir metodisk etterprøvbart og valid.



(Figur 1, studiens forskningsprosess etter Ragins (1994) modell)

Slik det fremgår av *figur 1* overfor, innebærer forskning i enkle termer en dialog mellom ideér og data. Ideér hjelper å forstå data, og bruk av data er nødvendig for å utforske, revidere og teste ideér. Det foregår en utvikling og fremvekst av kunnskap etter hvert som forskningsprosessen går frem, noe som for min del førte til en omstrukturering av intervjuguiden på bakgrunn av mine analytiske rammer.

Med en analyse menes først å brette fenomenet ned til forståelige biter, og deretter sette de sammen til et hele (Ragin 1994). På en slik måte vil trivselsforståelsen i form av begrepskategorier og påfølgende syntetiseringer, ved å putte bitene sammen igjen til et hele, gi et bilde som sier noe om akkurat denne forståelsesmåten. Tanken er at analytiske rammer som et detaljert skjema eller hovedlinjer av en idé om et fenomen, og at ideér er beskrevet gjennom nettopp slike analytiske rammer. De analytiske rammene viser hvordan forskningen, er spesifisert og debattert, slik at forskere kan være mest mulig presise når de definerer og karakteriserer et fenomen (Ragin 1994).

Analytiske rammer, er viktige deler av dialogen til ideér og bevis i sosial forskning. Det er enkelt å miste det som er fraværende uten å ha en analytisk ramme til å guide seg i analysen. Sosial forskning involverer en interaksjon mellom bilder og analytiske rammer, og naturen er i denne interaksjonen ulik signifikant fra et prosjekt til et annet. En nøkkelforståelse, er å skjønne de analytiske rammene i forskningen. I noen prosjekter er rammene satt ved start, mens andre er mer fleksible eller flytende og endrer seg i løpet av forskningen.

Å bruke åpne og justerbare forskningsrammer i fremdriften av forskningsprosessen er fordelaktig i en studie der utgangspunktet er eksplorerende, for nettopp å få tak i det som opptar intervjuobjektene. En mer satt analytisk ramme kan hindre forskeren fra å høre stemmen til folkene han studerer og slik overse en nyttig informasjon.

Slike flytende rammer er mest vanlig i kvalitativ forskning, og i enkelte studier vil forskere ikke vite hva deres case handler om når de starter forskningen. Nettopp en slik fleksibel ramme som dette er nyttig i studiet mitt der jeg har valgt en eksplorerende kvalitativ undersøkelse (Ragin 1994).

Problemet med å vurdere bevis er at de slår tilbake på idéene og de analytiske rammene. Bildet er konstruert av forskeren, når han/hun setter sammen eller syntetiserer bevis. De er for det første idealiseringer, og for det andre impliserer eller kroppsliggjør de forklaringer i form av bilder. Sentralt er ordet hvorfor, og hvordan bilder er guider videre i forskningen.

Rammer er mest deduktive ved at sosial teori er abstrakt, generell og ofte vag slik at flere ulike rammer kan bli fremdrevet fra de samme sett av idéer. Interaksjonen mellom bilder og rammer er best forstått som en prosess av retroduksjon, som er utviklet til å beskrive hvordan induksjon og deduksjon arbeider sammen i forskning.

Utfordringen i sosial forskning er å konstruere gode og instruktive representasjoner av sosialt liv, som bidrar til den pågående samtalen om sosialt liv gjennom sosial teori. På samme tid omfavner den bredde og dybde i data om sosialt liv på en systematisk måte. Utfordringen kan bli møtt med å bygge en dialog av idéer og data, med analytiske rammer og bevisbaserte bilder i prosessen av sosial forskning, og dermed nærme seg en bedre forståelse av sosial støtte og kontrollens betydning for stress og trivsel i arbeidslivet (Ragin 1994:76).

Jeg vil nå gå mer inn i sentrale begreper og modeller som er min analytiske ramme jeg skal bruke i den påfølgende analysedelen.

3 Betydningen av sosial støtte i arbeidslivet

I dette kapitlet skal jeg redegjøre for forståelsen av sosial støtte, stress og trivsel, som jeg bruker i casestudien av Ila fengsel. Målet med denne begrepsutredningen er å videreføre beskrivelsene i den forstand at begrepene angir en større kategori, som beskrivelsene er en del av eller "a case of" (Ragin 1994:63). Med disse begrepene kan jeg bedre forståelsen av temaet som berikes av beskrivelsene.

Først vil jeg redegjøre for begrepene stress og trivsel, før jeg går mer spesifikt inn på de to modererende variablene, sosial støtte og kontroll. Opplevelsen av stress og trivsel kan bedre forstås ut fra om aktøren står alene i denne aktuelle situasjonen, eller om han/hun får sosial støtte av kolleger. Sosial støtte har vist seg å være av stor betydning (Warr 1987; Harenstam 1989; Hammerlin & Kristoffersen 2001; Ommedal & Wadseth 2001; Hammerlin & Strand 2006) for å redusere det ubehaget som oppstår når en aktørs ressurser ikke samsvarer med omgivelsenes krav (Edwards & Cooper 1990). Kontroll er også stressreduserende og trivselsfremmende når den enkelte arbeidstaker har innflytelse og kontroll over og i arbeidssituasjonen. Dette skaper et handlingsrom som gjør at arbeideren kan justere kravene i forhold til det han/hun skal prestere, ved å ha kontroll i en enkeltsituasjon eller jobbtilværelsen generelt.

Etter å ha presentert ulike modeller som berører temaet, vil jeg ha en mer oppsummerende og utfyllende redegjørelse for sosial støtte og kontroll. Til slutt vil jeg sette de mest sentrale begrepene inn i en større sosiologisk sammenheng.

3.1 Trivsel og stress

Forståelsen av trivsel er sammensatt og kan ikke forklares av en enkel teori eller modell, slik det har blitt forsøkt innenfor enkelte tradisjoner (Thompson & McHugh 2002). Hva er trivsel, og hva arbeidstakere trives med er sentrale spørsmål å besvare for å bedre trivselen på arbeidsplassen. I løpet av 1950-60 tallet fikk det psykososiale perspektivet stor oppmerksomhet innenfor den pragmatisk orienterte arbeidslivsforskningen. Det gode arbeid ble definert som et meningsfullt arbeid der gode sosiale relasjoner på arbeidsplassen var sentralt. Slike forhold kunne sikre jobbtilfredshet blant arbeidstakerne som gav et produktivt arbeidsmiljø til gevinst også for bedriftseierne (Dallner 1997).

For å få en god forståelse av trivsel bør en også se hva det er som motiverer folk (Thompson & McHugh 2002). Søken etter enkle teknikker basert på antakelsen om det å prestere vil føre til trivsel, er ufullstendig. Denne forståelsen ignorerer sosiale, kulturelle, organisasjons- og miljømessige faktorer som har stor betydning i forståelsen av motivasjon.

Studien av motivasjon er innen ”organisasjonsatferdsfagene” studien av prosessene i organisasjonsinnflytelse og utøvelsen av makt og dominans. Dette perspektivet har opptatt ledelsesforskningen for å få ”mirakeloppskriften” på hvordan få mennesker til å gjøre det ledelsen vil og dermed redusere eller fjerne andre lite målrettede aktiviteter, som ikke er i henhold til bedriftsnormative handlinger (Thompson & McHugh 2002). Fra en radikal synsvinkel er derimot motivasjon sett på som mottatte predisposisjoner til bestemt atferd, som reflekterer det vi ønsker og de strategier vi velger for å oppnå eller beholde denne atferden. Vanligvis er dette forklart på to måter. Den første er forklart på instinktive driv, som vi er motivert til å redusere, for eksempel når vi er tørste, søker vi noe å drikke. Den andre er stimulus-respons, der vi søker det som belønner oss og unngår det som straffer oss eller koster oss noe. Teoriene til blant annet Maslow (1954) er mye brukt i den tradisjonelle forståelsen av menneskets grunnleggende behov. Den ser hvordan mennesket oppfyller sine mer grunnleggende behov i et behovshierarki, der fysiologiske behov er den første og det mest grunnleggende behovet. Det andre er behovet for sikkerhet, før de sosiale behov kommer på neste nivå. Disse tre nivåene er mangelbehov, som mennesket må ha for å leve. De to øverste behovene i hierarkiet er vekstbehov, som toppes av selvaktualisering og behovet for aktelse. Maslow poengterer at nivåene ikke skal forstås for rigid, men at det er en sterk kraft i utilfredsstilte basisbehov (Maslow 1954). Han er imidlertid sterkt kritisert i forskningssammenheng for å være for vag, og at det er for vanskelig å lage gode tester for å utprøve teorien (Spector 2004).

En sentral teori om motivasjon gjør et viktig skille mellom vekstfaktorer og hygienefaktorer (Hertzberg 1968). Vekstfaktorer handler om at selve innholdet i arbeidet er motivasjonsfremmende. Det vil si om hvilke typer arbeidsoppgaver, muligheter for avansement og ansvar er av betydning for om arbeideren blir motivert til å gjøre jobben (Hertzberg 1968:57). Hvis arbeideren gjennom slike vekstfaktorer kan identifisere seg med jobben, er det mulig at en tilknytning mellom arbeider og arbeidsoppgaver skaper en indre motivasjon som er med på å fremme trivsel og dermed øke produksjon.

Hygienefaktorene derimot er ikke relatert til vekst, men mer til grunnleggende behov som lønn, arbeidsforhold, relasjon til overordnede og kolleger, status, sikkerhet, bedriftens politikk og administrasjon. Hvis disse hygienefaktorene ikke er oppfylt, kan det uansett om vekstfaktorene er til stede, svekke arbeiderens motivasjon overfor den jobben han/hun skal gjøre. Pålagte arbeidsoppgaver som en ikke identifiserer seg med, kan oppleves som en belastning og kan ikke i seg selv fremme en indre motivasjon. Organisasjoner kan likevel kontrollere at slike oppgaver blir gjort ved formelt å nedtegne generelle og/eller spesifikke mål som dermed regulerer arbeidernes atferd (Locke & Latham, ifølge Spector 2004). Det er med en slik målkontroll ingen garanti for at arbeideren blir indremotivert i søken etter bedriftens mål. Spørsmålet om organisasjonen kan klare å få indremotivert arbeideren, som er en form for mykere og mer effektiv form for kontroll i utførelsen av arbeidet, blir dermed et spørsmål om han/hun identifiserer seg med oppgavene og tilknytter seg arbeidet.

Det er imidlertid flere teorier, som sier noe om hvordan vi motiveres til handling, deriblant målteorier, kontrollteorier, handlingsteorier og prosessesteorier (Spector 2004). Disse teoriene om hvordan motivere til arbeid, sier noe om hvordan få arbeidstakeren til å handle slik organisasjonen ønsker, men gir imidlertid ikke et godt bilde på hva som skjer i relasjonen mellom ledelse og arbeidstaker, og som er av betydning for om arbeidstakere motiveres til handling.

En reaksjonsmåte på mistriivsel er at arbeideren saboterer arbeidet ved å eksempelvis jobbe senere. Denne formen for "systematic soldiering" (Taylor 1913) er en klassisk respons til fragmentering eller meningsløshet i jobben. Den eneste mulige belønning tilgjengelig for arbeideren i slike situasjoner er å prøve å kontrollere sin egen tid og "spille sine egne spill" for å få en større opplevelse av kontroll og mening (Grint 2005). Slike følelser er direkte relatert til maktesløshet og mangel på kontroll over jobbsituasjonen. En slik reduksjon av aspirasjonsnivåer vil ikke nødvendigvis implisere mangel på forventninger. Det kan bety at resignasjon i forhold til progresjon i jobben, som er definert av reglene og prosedyrene i organisasjonen, er en aksept av byråkratiske metoder med en klar kontrollideologi.

For at en organisasjon skal nå sine mål, settes det krav til arbeiderne. Men ulike krav kommer fra flere aktører som arbeideren må ta stilling til. Det teknisk-økonomiske system sine krav og arbeiderkollektivets krav kan skape et dilemma for den enkelte aktør i organisasjonen. I tillegg vil også arbeideren i de ulike dilemma- og spenningssituasjoner ta stilling til dette på

bakgrunn av sine egne verdier, og hva han/hun synes er riktig (Ressner 1983; Lysgaard 2001). Kravene som er satt til arbeidstakerne av ledelsen, kan bli mottatt på ulike måter. Det er spesielt relevant i denne sammenhengen å se på resignert jobbtilfredshet. Her har den originale jobbtilfredsheten og forventningsnivået til arbeideren blitt redusert siden arbeidstakeren har avfunnet seg med at denne jobben må han/hun av ulike grunner fortsatt stå i (Frese 1982:219). Hvis arbeidstakeren ikke klarer å identifisere seg med jobben, og dermed bli tilknyttet arbeidsplassen, kan stress oppstå. Stress er som begrep mye brukt i dagligtalen og i arbeidslivet når en uholdbar psykologisk ubehagstilstand skal beskrives. Begrepet brukes ofte uten en nærmere presisering av hva det faktisk innebærer, kommer frem. Hva stress er, og hvordan vi reagerer på det, må defineres nærmere for å få frem mer presist hva dette handler om.

Først i 1936 kom det en forståelse av at stress må inkludere arbeideren og omgivelsenes krav. Den identifiserte stress som kroppens nonspesifikke reaksjon til de krav som er plassert på den, der kravene oppfattes som ubehaglige (Selye 1978). Atferdsmessige endringer som en konsekvens av negativt psykologisk stimuli, forstyrret organismens homeostatiske balanse av energiforsyning (Cannon 1914). For å unngå eller forsvare seg mot slike trusler reagerer organismens sirkulære, muskulære og digestive systemer på det som er kjent som "fight" eller "flight" respons. Den fysiske reaksjonen i kroppen er at hjerte og respirasjonsnivået samt blodtilførselen til hud og muskler øker. Hormoner som adrenalin blir frigitt, noe som både høyner en vekking og tenning og øker opptaket av blodsukker for å imøtekomme et større energikrav (Cannon 1914).

På 1930-tallet ble det også satt et viktig begrepsskille innen stressforskningen. Det ble identifisert to former for stress, en negativ form og en positiv form (Selye 1978). Den positive konsekvens er kjent som en tenning eller vekking, som skaper driv eller motivasjon som vi legger i oppgaver vi skal utføre. Vi kan endre vår egen definering av en stressor fra noe som i utgangspunktet skaper negativt stress, til noe som vi ser som en utfordring. Individet reagerer forskjellig på en stressor, avhengig av opplevelse av kontroll i situasjonen, og om vi attribuerer årsaker til oss selv eller miljøet (Selye 1978). Resultatet er imidlertid avgjørende om vi oppfatter stresset som en mulighet for utvikling og læring, eller om det kun er negativt (Yerkes & Dodson, ifølge Thompson & McHugh 2002). Forskningen til nå har imidlertid vært fokusert på to forhold, der den ene er den som gjør det lettere å gjøre oppgaver, og den andre som hemmer utøvelsen av atferd (Thompson & McHugh 2002). Det er tre dimensjoner av vekstforståelsen som er sentrale for å forstå hvordan vi skal forholde oss til dette stresset.

Den første er å reagere med *en vekking* for å gjøre selve utøvelsen lettere. Den andre er å *ignorere stimuliene*, mens den tredje responsen innebærer å *legge en ekstra innsats i oppgavene* for å gjøre de overkommelige.

Innenfor samfunnsvitenskaplige disipliner har det vært mest fokus på stressorer ved at det fysiologiske stresset ble identifisert gjennom tre faser i kroppens respons til disse stressorer (Selye 1978). Den første fasen er *alarm respons*, som inntreffer når en stressor er oppdaget og de fysiologiske reaksjonene setter inn. *Motstandsfasen* er når organismen tar til seg den spesielle stressoren, og på samme tid blir mindre resistent andre stressorer. Den siste fasen er *utmattelse* som kjennetegnes når stressrelaterte sykdommer utvikler seg, og hvor overbelastning skjer når motstanden mot stresset ikke holder stand (Selye 1978).

Problemet for organismen er betydelig når stressreaksjoner inntreffer både kumulativt og additivt. Det vil si at småstress plusses opp i en større effekt, som legges opp på det helhetlige stressnivået. Det er funnet en årsaksforbindelse mellom stress og hjertesykdommer, da stress kan gi økt blodtrykk, og over tid kan det bidra til hjerte- og karsykdommer (Harenstam 1989). Stress kan også føre til en økende tilbøyelighet for andre sykdommer, som blant annet bakterielle infeksjoner eller langtidsdepresjoner, som er en del av kroppens immunforsvarsrespons. Denne forståelsen kan forklare det multidimensjonale fenomenet "cold spots in haunted houses". Det vil si at man får en redusert blodtilførsel til huden når en blir skremt, og at flere slike stressbelastninger som kommer ut over dette, vil være svært problematiske å takle (Thompson & McHugh 2002).

Den moderne tilnærmingen til stress er promotert av sosialpsykologene Katz & Kahn (1966), som gjenkjente stress som et problem mellom personlig kapasitet og tilpasning til miljøets krav. Lazarus (1966) beskriver individuelle forskjeller i kognitiv kapasitet for hva oppleves som stressfullt, akkompagnert med ulike psykologiske strategier eller tilnærminger til hvordan håndtere det. En måte å håndtere stress på er problemfokustert mestring ved å prøve å takle stressoren i seg selv. En annen mestringsstrategi er emosjonsfokustert, der individet prøver å takle interne kroppslige responser til stressoren. De to kategoriene av respons beskriver nesten hele rekken av tilnærmingsmåter til å takle stress. Forståelsen av psykologisk stress i sosiale situasjoner viser hvor godt personens evner og muligheter passer til forventningene i deres sosiale roller (Katz & Kahn 1966).

En viktig strukturell betingelse er ulike sosiale institusjoner og deres utforming av status og roller (Pearlin 1989). Arbeidsmiljøet er strukturert og planlagt, og dermed noe man kan gjøre noe med i forhold til stress. Samtidig er det rimelig å se arbeidsmiljøet som en relativt kontinuerlig relasjon og en potensiell kronisk belastning. Det vil si at det kan være relativt konstant med sine strukturelle betingelser fastsatt over tid. Dette stod sentralt i forskningen på 1970-tallet, der Kahn tok opp fokuset på konsekvensene av rolleoverbelastning, rollekonflikt og rolletvetydighet i arbeidssammenheng (Kahn 1974). Dette er aspekter ved arbeidsmiljøet, som fanger opp belastende krav. Rolleoverbelastning er spesielt en dimensjon nært relatert til kravbegrepet. Rolletvetydighet i arbeidsoppgavene vil derimot være i større grad knyttet til graden av kontroll i jobben, mens konfliktdimensjonen vil begrepsfestes som et trekk ved de sosiale relasjonene i arbeidsmiljøet. Rolleambisiøsitet og rollekonflikt, som er den mest studerte stressor innen arbeidsrelatert stress, er et resultat av strukturelle betingelser. Rolleambisiøsitet innebærer at ansatte er usikre på hva som er deres jobbfunksjon og ansvarsområde, siden de ikke får informasjon eller føringer av sine overordnede på hvordan jobben skal utføres. Rollekonflikt oppstår når den ansatte opplever motstridende krav og forventninger i selve jobben eller mellom arbeid og fritid (Spector 1997).

Arbeidsbyrde er også en forklaringsvariabel som følger av kvalitative og kvantitative former for krav. Kvalitativ arbeidsbyrde sier noe om hvor vanskelige arbeidsoppgavene til en person er i forhold til hans ressurser, mens kvantitativ arbeidsbyrde er mengden av arbeid en person har fått i oppgave å fullføre. Denne typen stress samsvarer med alle de tre formene for stressreaksjoner, som er beskrevet som psykologisk, fysiologisk og atferdsmessig stress (Jex & Beehr, ifølge Spector 2004). Dette er også konsistent med flere andre studier der arbeidsbyrde er knyttet til psykologisk, fysiologisk og atferdsmessig stress (Fox, Dwyer & Ganster; Jamal; Johansson, ifølge Spector 2004). Denne forståelsen har imidlertid sammenheng med en annen dimensjon, kalt selveffektivitet.

Selveffektivitetsteori forstår motivasjon og prestasjon som determinert etter hvor effektive mennesker kan bli (Bandura 1982). Med andre ord kan folk med høy selveffektivitet tro de er kapable til å slutføre oppgaver og dermed bli motivert til å legge innsats i det. Folk med lav selveffektivitet tror ikke de kan fullføre oppgaver og vil derfor ikke bli motivert og heller ikke legge nok innsats i det. Det blir dermed en selvoppfyllende profeti, der en person atferdsmessig følger det han/hun tror kan fullføres (Merton 1948).

Selveffektivitetskonseptet er opptatt av at spesielle oppgaver varierer folks handlinger i forhold til deres selveffektivitet i utførelsen av oppgaven. Den har blitt testet og forsket på med støtte både innenfor og utenfor arbeidsplassen (Bandura & Locke, ifølge Spector 2004). En studie om lesehurtighet fant at positive tilbakemeldinger høynet selveffektiviteten til folk som i utgangspunktet hadde en lav selveffektivitet (Karl, Oleary-Kelly & Martocchio, ifølge Spector 2004). En militær studie (Usa, Jex, Bliese, Buzzel & Primeau, ifølge Spector 2004) koblet selveffektivitet til stress og velvære. De fant at individer med generelt høye nivå av selveffektivitet rapporterte om lav arbeidsbelastning og lite psykologisk negativt stress. Samlet sett forstår denne studien at høy selveffektivitet bidrar til både effektiv utøvelse og ansattvelvære.

Å komme overens med andre mennesker er viktig for trivsel på arbeidsplassen. Konflikter eller vanskelige *sosiale relasjoner* er med andre ord en betydelig kilde til stress, da personer vi omgås på jobben, er viktige personer i våre liv. En studie blant ingeniører fant at mellommenneskelige konflikter var av størst belastning i forhold til stressfulle hendelser som var erfart (Keenan & Newton, ifølge Spector 2004).

Krevende sosiale relasjoner, liten kontroll, betydelig rollekonflikt og stort arbeidspress kan kreve betydelige utfordringer for arbeideren i forhold til å styre det følelsesmessige i arbeidet (Hochschild 1983). Emosjonelt krevende arbeid og det psykologiske presset individene føler i jobbsammenheng, er veldokumentert. Ikke bare i termer av press til å forme atferd innen yrkesrollen, men også i forhold til intrapsykiske konflikter de kan produsere.

Mellommenneskelige konflikter og konflikter mellom rolleforventninger er sett som en årsaksfaktor i å produsere angst og stress. Et eksempel er arbeideren som vil innfri eller oppfylle en rolle, og som ender i konflikter og emosjonelle vanskeligheter (Hochschild 1983). Emosjonelt arbeid karakteriseres som en skjult ressurs på lik linje med penger, kunnskap eller fysisk arbeid, som bedrifter trenger for å få gjort jobben på en god måte. Dette er observert i yrker der arbeidstakerne har å lede deres emosjoner for å tjene kommersielle hensikter i bedriften. Hochschild (1983) poengterer dette i sine studier av flyvertinner der de må bruke sitt private selv i krevende sosiale relasjoner, slik at passasjerene blir fornøyde med sørvisen. Det å gi uhemmet av seg selv uten å få noe direkte igjen i relasjonen, er svært krevende. Denne manglende resiprositet deler hun inn i ”dypt” og ”overflatisk arbeid”, der dypt emosjonelt arbeid er ansett som svært krevende og kan forme arbeiderens identitetsfølelse. Dette er avhengig av arbeiderens evne til å ta avstand til følelsene slik at det ikke går ut over den ”private” identiteten. Hochschild mente at man kunne måle styringen av emosjonelle

uttrykk ved å se på hvor mye ansikt-til-ansikt kontakt eller stemme-til-stemme kontakt man må ha med kunder eller klienter. Hvor klare kravene er til at arbeidet skal utføres i en bestemt følelsesmessig atmosfære, og hvor sterkt en arbeidsgiver vil kreve eller kontrollere at den ansatte faktisk styrte sine følelser, er også av betydning (Hochschild 1983).

I slike situasjoner hvor ledelsen forsøker å forme sosiale identiteter til individer og grupper inn på bestemte bilder som et kommersielt krav, kan føre til at folk blir fremmed for deres egne følelser. I en relasjonsavhengig prosess krever emosjonelt arbeid både samarbeid av kunden eller klienten og justering av personlige følelser for å imøtekomme klientens krav. For emosjonsarbeideren kan identifisering med jobben lede til vanskeligheter i formingen av konstante tilpasninger til situasjonen, og betydelige sosioemosjonelle investeringer blir mulig feilinvestert. Arbeid i omsorgsyrkene krever at folk identifiserer seg med deres arbeid eller klienter, og at de utøver emosjonell kontroll over deres rollebaserte arbeid. Dette kan bringe dem i konflikt med tilknytningen som kreves i jobben ved at de må stå i emosjonelle responser på slik måte som kan ha seriøse konsekvenser for deres mentale helse og sosiale relasjoner. Som et resultat av konflikter mellom tilknytning og kapasitet til å handle kan folk brenne ut. En studie argumenterer med at utbrenthet kan forekomme i tilfeller der individet konfronteres med en uoverkommelig realitet, som ikke kan bli endret slik at de kun kan effektivt respondere til endringen i dem selv (Storlie 1979). Resultatene blir at de fortsetter å jobbe imot sine emosjoner, men reduserer den emosjonelle, eller identitetsinvestering de hadde i arbeidet. Dette er en forsvarsmekanisme imot det stresset som mulig resulterer i en konflikt mellom deres egne behov og deres rollekrav. Emosjonelt arbeid kan lede individet inn i en distansering av følelser ved at arbeidet blir redusert til rene aktiviteter. Dette kan ha noen fordeler for arbeidsgiver, men for den ansatte kan en slik følelsesløs respons lede til et tap av sentrale kilder av mening for dem (Kunda 1992).

Karaseks (1979) kategorisering av krav og kontrollbegrepene relatert til arbeidsstress gjør det mulig å dele arbeidsmiljøet inn i fire ulike typer (se figur 2-1, side 38). Den første er *aktive jobber*, der arbeidsmiljøet stiller høye krav og gir en større mulighet for kontroll ved at arbeidstakeren selv kan bestemme pauser og arbeidstempo. Det er fortsatt mulig for arbeideren i aktive jobber å få tatt i bruk egne ferdigheter som en sentral del av jobben. I aktive jobber er det en teoretisk forventning om flere positive psykososiale virkninger, som bedre trivsel, høyere produktivitet, bedre mestringsfølelse og bedre selvbylde, i tillegg til et

generelt sett mer aktivt liv utenfor arbeidet. Kravene i slike jobber blir møtt med effektiv problemløsning som tilnærming, noe som sannsynligvis bidrar til relativt lite stress.

Den andre er *høybelastningsjobber* som kjennetegnes av høye krav, lite selvbestemmelse, svært få muligheter til å variere arbeidsoppgavene, og relativt liten mulighet for å bruke ferdighetene sine. Konsekvensen av et slikt arbeidsmiljø med høye krav og lav kontroll kan gi en alvorlig form for stress.

Den tredje formen er *passive jobber*, der arbeidsmiljøet kjennetegnes med lave krav og liten kontroll. Lite stimuli og få utfordringer, i forhold til å la arbeideren komme med individuelle innspill, gir lite motiverende jobbinnhold og lav produktivitet. En konsekvens av et slikt arbeidsmiljø er at arbeidstakeren kan få redusert læringsevnen og oppleve minimalt med mestringsopplevelser, noe som reduserer trivsel. I ytterste konsekvens kan slike jobber føre til en form for lært hjelpsløshet.

Den siste formen er *lavbelastningsjobber* som er et arbeidsmiljø med få krav, men der selvbestemmelsen er relativt stor. Modellen skisserer lavere nivå av stress fordi den gir arbeideren muligheter for å utvikle konstruktive responser og ferdigheter i de utfordringene han/hun møter. De møter også et relativt moderat og overkommelig krav, noe som sannsynligvis gjør at arbeideren vil oppleve en høyere form for trivsel (Karasek 1979).

Her kommer det frem at kontroll er en viktig modererende variabel for å redusere opplevelsen av stress. Jeg vil nå komme inn på en annen sentral forklaringsvariabel som har vist seg å ha god støtte i forhold til å redusere stress og bedre trivsel.

3.2 Hva er sosial støtte?

Studien ved Hawthorne fabrikken i USA var av stor betydning for oppdagelsen av arbeidsplassens betydning for samhandling med andre mennesker (Roethlisberger & Dickson 1939). Samhandling er viktig for å dekke menneskelige behov som det å sosialt interagere med andre, da det gir en fullverdighet som menneske på arbeidsplassen. Behovet for å få anerkjennelse og respekt for egne handlinger skjer i dette samspillet med kolleger og blir spesielt viktig når arbeidstakeren står i krevende sosiale relasjoner overfor kunder og klienter (Byrkjeland 1998). Én definisjon av sosial støtte på jobben er det samlede nivået av hjelpende sosial interaksjon som er tilgjengelig på jobben fra overordnede og medarbeidere (Karasek & Theorell 1990:69). Denne sosiale støtten som oppstår mellom kolleger på arbeidsplassen, kan

beskrives i fire dimensjoner (Le Blanc et al. 2000:168). *Sosial integrasjon* er den første dimensjonen som viser styrken (kvalitet) og antallet (kvantitet) på relasjonen mellom arbeidskollegene og den enkelte arbeider. Den andre er *tilfredsstillende relasjoner* som viser til organisasjonsklimaet gjennom hvor nære de sosiale relasjonene er mellom arbeiderne. Det kan antas at det er en viss sammenheng mellom hyppig og omfattende omgang mellom kolleger selv om dette ikke har en klar årsak-virkningssammenheng slik Homans (1950) antyder. Det tredje og fjerde begrepet skiller mellom en *persipert tilgjengelig støtte* og *faktisk mottatt støtte*. Persipert tilgjengelig støtte er når man forventer informasjon, forståelse og assistanse, mens faktisk mottatt støtte er om man reelt sett får sosial støtte i møte med krav, problemer og utfordringer (Le Blanc et al. 2000:168).

House (1981) deler hovedeffekter av sosial støtte inn i direkte og indirekte former. I forhold til menneskelige behov for sikkerhet og sosial kontakt kan sosial støtte ha en direkte virkning på stress og velvære. Stress kan også reduseres ved at arbeidsmiljøet oppleves som godt i tillegg til at det vil dempe press og spenning i sosiale relasjoner. En må imidlertid ta høyde for at sosial støtte kan skape en form for gjensidig avhengighet som kan øke stresset. En slik forståelse av sosial støtte kan føre til negativt stress, da en for stor grad av horisontal samarbeidskontroll kan virke stressøkende for arbeideren siden det fratar han/hun frihet i arbeidet (Hodson 2000).

House (1981) deler forståelsen av sosial støtte inn i fire dimensjoner for å få en bedre forståelse av hva folk mener når de bruker begrepet. Den første og kanskje viktigste dimensjonen av sosial støtte mener House er *emosjonell støtte* som gir en bedre beskrivelse av den kvalitative integrasjon og samholdet på jobben. Dette innebærer en direkte empati, tillit og omsorg mellom kolleger horisontalt og i forhold til ledelsen vertikalt. En annen direkte sosial støtteform er *instrumentell støtte* som er en praktisk assistanse som tar sikte på å løse arbeidsoppgavene i det daglige. Denne praktiske assistansen bedrer samarbeidet og bidrar til bedre å mestre utfordringer.

Informasjonstøtte er derimot en indirekte form for hjelp og støtte i form av veiledning, rådgivning og informasjon. Denne formen kan være stressreducerende da den gir mer trygghet ved at flere står sammen når arbeideren møter nye utfordringer. I tillegg vil denne støtten gi arbeideren økt opplevelse av sikkerhet og kontroll i arbeidet.

Den fjerde og siste formen av sosial støtte er *evaluerende støtte* som sier noe om viktigheten av kolleger som avsendere og mottakere av informasjon. Dette gjelder både i forhold til praktiske råd og for den enkelte arbeidstakers bekreftelse av seg i det sosiale lag. Informasjonen kan være eksplisitt ved at en leder forteller at arbeideren gjør en dårlig eller god jobb, men også implisitt ved at det settes mer generelle målsettinger som arbeideren kan vurdere seg selv i forhold til. Arbeidstakeren eller gruppen gis en mulighet til å vurdere sin egen innsats og dermed se sitt arbeid som meningsfullt og om det har en verdi for en selv. Det hele blir for arbeidstakeren et mål på om han eller hun er av betydning for resultatet på arbeidsplassen som helhet (House 1981).

Sentrale personer som har vært med å utvikle sosial interaksjonsforståelse innen bytteteorien er George Homans og Peter Blau (ifølge Collins 1988). Homans (1950) hevder at arbeidere som jobbet i grupper, satte sine egne uformelle mål i arbeidet uavhengig av hvor hardt lederne kjørte dem ved å kontrollere produksjonen. Han legger frem en serie med hypoteser om samspillet mellom tre prosesser han ser sentral i enhver sosial gruppe.

Den første er det han kaller *sentimenter* og som består av følelser og innstillinger. Den andre er *interaksjon* som er samhandling og samtaler, mens den tredje er *aktiviteter* i form av handlinger og gjøremål. Han fremstiller disse elementene i et frem- og tilbakevirkende sirkelforhold, der de opptrer samtidig som årsak og virkning i et indre og et ytre system. Dette tar form ved at gruppemedlemmene blir kjent med hverandre, påvirker hverandre, finner på ting sammen og utvikler sin egen lille organisasjon med ledere og følgesvenner i et samtidig og pulserende vekselvirkningsspill (Homans 1950). For å forklare dette mer inngående formulerte Homans noen læresetninger. Den *første* er at ”jo mer folk interagerer, jo mer vil de like hverandre”. Denne hypotesen har også en motsatt effekt som sier at, ”jo mer folk liker hverandre, jo mer vil de interagere”. Dette får en konsekvens som den tredje setningen bygger på. ”Jo mer folk interagerer, jo mer vil deres handlinger bli like”. Homans tar ikke stilling til hvordan normer oppstår ut over det som er skissert i læresetningen, men poengterer styrken i normen ved at interaksjonen skaper like handlinger. Det er imidlertid en grense for hvor mye individer vil interagere i lag, og hvor mye de vil like hverandre (Homans 1950).

Han poengterer også at interaksjonen vil bli gjensidig ønsket, bare når personene er likeverdige. Hvis de er ulike, vil den som har minst makt eller lavest rang, finne utbytte ubehaglig og unngå videre interaksjon (Homans 1950).

Flere studier har påpekt at det å jobbe i grupper er trivselsfremmende, fordi dens demokratiske og flate struktur får mer fornøyde og motiverte arbeidere, enn i mer tradisjonelle byråkratier hvor aktøren blir degradert og fremmedgjort i jobben sin (Mintzberg 1983; Ducharme & Martin 2000; Procter & Mueller 2000:69; Thompson & McHugh 2002). Å arbeide i grupper finner sted i det nederste nivået i hierarkiet og involverer de ansatte i de daglige aspekter av jobben. Den oppfattes som en mer fleksibel arbeidsform der de blir sett på som mer aktivt deltakende i flere arbeidsoppgaver, og at de får mer frihet og ansvar i tillegg til at formen gir mulighet for selvbestemmelse. Men det er også en del innvendinger mot denne arbeidsformen da den kan oppfattes som mer selvovervåkende og kollegakontrollerende (Marchington 2000:61). Den normative kontrollen som kan oppleves når en jobber tett med sine kolleger, kan føre til større arbeidspress og stress. Men den kan også bidra til at de blir mer samkjørte og dermed gjør jobben mindre stressende ved at den oppleves som tryggere på grunn av den sosiale støtten.

Den sosiale dimensjonen ved å jobbe i grupper innehar flere positive egenskaper som kan virke som sosial støtte for den enkelte arbeider (Mueller 1994:389). For det første innebærer det mer solidaritet blant arbeiderne ved at de tenker gjennom og tar ansvar for det sosiale livet i organisasjonen. For det andre hindrer det å jobbe i grupper sosial isolering, noe Maslow (1954) poengterer som ett av menneskets grunnleggende behov, også på arbeidsplassen. For det tredje skapes det bedre jobberikelse i grupper og dermed bedre motivasjon. Den fjerde er at klimaet for å skape tillit og tilknytning, blir bedre når de ansatte identifiserer seg med de mål organisasjonen har satt seg (Mueller 1994:389).

Ut over dette skaper ansatte tilknytning til hverandre gjennom felles mål når de må løse ulike problemer som oppstår i gruppa. De blir dermed gjensidig avhengige av hverandre og oppnår ærlighet, tillit og respekt. Denne nærheten til hverandre skaper også en forståelse av hverandres styrker og svakheter som de aktivt støtter opp om i situasjoner der de trenger det (Mueller 1994:390). Dette er en form for medarbeidersolidaritet som ansatte har overfor hverandre, og som reduserer stress på arbeidsplassen (Hodson 1997). En studie poengterer også at dette er svært sentralt i oppsigelsesprosesser (Brockner 1987). Ansatte identifiserer seg med hverandre siden de står i samme situasjon (jf. arbeiderkollektivet kontra det teknisk-økonomiske system Lysgaard 2001) og kan lide samme skjebne. Det er viktig i slike prosesser at de da blir behandlet så rettferdig (jf. rettferdighetsteori Spector 2004) og human som mulig, og at dette kommuniseres ut til de ansatte som blir igjen i organisasjonen. Stress kan reduseres ved at de ansatte blir tryggere når de vet at de vil få en rettferdig behandling hvis

det kommer ytterligere nedbemanninger. De overlevende kommer seg også mye bedre over oppsigelsene når de tror at organisasjonen har gjort sitt beste for å hjelpe deres oppsagte venner (Brockner 1987).

3.3 Hva er kontroll?

Det å ha kontroll i arbeidet kan oppleves svært ulikt for hver enkelt arbeidstaker ut fra hvilken arbeidssituasjon han/hun er i, noe som vanskeliggjør en allmenn felles forståelse av hva kontroll er for noe. I tillegg er kontrollbegrepet komplekst og defineres ulikt av forskere, der forskjellige dimensjoner vektlegges eller utelates på bakgrunn av det fokuset som de velger å ta.

Karasek & Theorell (1990) beskriver jobbkontroll som arbeiderens sjanse til å kontrollere egen utfoldelse og oppgavens praktiske utførelse. Dette er én versjon av situasjonell kontroll, i stedet for kontroll som et aspekt ved den enkeltes forutsetninger og evner for å takle krav. Denne måten å forstå begrepet på gjør at modellen legger hovedtyngden på arbeidsorganiseringens tilrettelegging for hvordan utøve kontroll, uavhengig om dette er innmeldt av eksterne observatører eller av arbeidstakerne selv. Kontrollbegrepet kan mer inngående defineres som arbeidstakernes frihet eller muligheter til å legge til rette og ta beslutninger om sitt eget arbeid innenfor deres bestemte arbeidsrolle (Karasek & Theorell 1990). Hovedanliggendet er om den enkelte kan tilpasse selv når arbeidsoppgaver skal gjøres, og hvordan de skal utføres. Graden av selvbestemmelse eller frihet, og variasjon av arbeidsoppgavene viser til to teoretisk atskilte størrelser av kontrollbegrepet. Selvbestemmelse er i hvilken grad den enkelte arbeider kan kontrollere og strukturere tempoet, og når de spesifikke arbeidsoppgavene skal gjennomføres. Variasjon i arbeidet er i hvilken grad den enkelte har muligheter for utvikling og læring i arbeidet, i tillegg til at de kan velge mellom ulike måter å løse utfordringene på. En viktig hypotese er at kontroll over forberedelser og utførelse av arbeidstakerens egne oppgaver har betydning for hvordan man håndterer de påkjenninger man er utsatt for i selve arbeidssituasjonen. Selvbestemmelse og variasjon i oppgavene defineres som en helhetlig del av kontrolldimensjon siden disse to aspektene er gjensidig forsterkende som ofte opptrer sammen. Hvis arbeidstakeren får mulighet for stor grad av variasjon i bruken av sine ferdigheter, vil han/hun få større generell selvbestemmelse og kontroll over hvilke egenskaper som kan tas i bruk for å utføre jobben.

Disse to dimensjonene er det vist påvirker hverandre i flere empiriske studier, der sentrale nyanser ved teoriene kan utarbeides i skalaer for å måle motivasjon, frihet i arbeidssituasjonen og mulighet for selvstyring. Karasek (1979) poengterer likevel, med utgangspunkt i teorien, at det kan være fornuftig å undersøke de ulike aspektene separat ut fra en bevissthet at frihet fra rigide rammer kan være viktig sett i forhold til grunnleggende fysiologiske helse. Muligheten for å tilegne seg ferdigheter i jobben og få mer variasjon, er av betydning først når et grunnleggende psykofysiologisk velvære er nådd (Karasek 1979).

En sentral utfordring er hvordan kontroll skal begrepsfestes som et forhold mellom arbeidstaker og arbeidsmiljø. En grunnleggende antakelse er at kontroll er middelet for å regulere relasjonen mellom aktør og omgivelser der balansen er mellom de utvendige krav og ferdigheter og behovene til individet (Karasek 1979; jf. Edwards & Cooper 1990). Denne forståelsen av kontroll som en modererende mellomliggende faktor, gjør det imidlertid vanskelig å vite om det er personlighetstrekket eller miljøet til arbeideren som avgjør kontroll og opplevelsen av den.

Én av flere viktige skiller i kontrollforståelsen er mellom generell kontroll over viktige ressurser og erfaringene til forståelsen av kontroll i sosiale grupper eller klasser. En studie har vist at graden av kontroll en arbeider opplever i arbeidet henger sammen med ens klasseposisjon. Det vil si at jo høyere klasseposisjon en har, jo mer kontroll er det sannsynlig han/hun har i jobben (Wright 2000). Denne forståelsen utfylles ytterligere ved å vise til hvem som har kontroll i beslutningsprosessene (Fisher 1986), og at de som har kontroll over andre områder i livet kan ha en reduserende effekt på stress i jobben. Denne kontrollen over beslutningsprosessene gir et bilde av hvem som har ansvar og innflytelse på et juridisk avgrenset ansvarsområde, i en posisjon der det er en over- og underordning som kan deles i to ulike forståelsesmåter. Den ene kan forstås som kontroll til å overvåke, styre eller manipulere arbeidsprosessen. Den andre som kontroll ved bruk av ferdigheter som praktisk eller teoretisk kunnskap arbeidstakeren bruker for å håndtere kravene, som er stilt gjennom daglige arbeidsoppgaver (Johnsen 1989).

Et annet viktig skille som tar tak i *kontrollen over* og *kontrollen innen* situasjoner, tydeliggjør hvem som kan kontrollere og utforme reglene for spillet i den situasjonen som eksisterer (Aronsson 1989). Denne fremstillingen av maktfordelingen er imidlertid kritisert. Karasek (1979) poengterer at arbeidsmiljøet er en planlagt prosess, der noen har definert andre

arbeideres arbeidssituasjon. Skillet mellom ansvar og kontroll er mer treffende da den viser at man kan ha ansvar for noe uten at man har kontroll over det. Det vil si at mulige negative virkninger av lav kontroll kan oppstå ved høyt ansvar (Kasl 1989).

I forståelsen av kontrollbegrepet er det treffende å skille mellom individuell og kollektiv kontroll som stiller spørsmål om det er den enkelte arbeidstaker eller arbeiderkollektivet som utøver kontroll (Lysgaard 2001). Dette begrepss skillet kan også leses som en mulig kritikk av Karaseks (1979) kontrollbegrep hvor det fremstår som om kontroll er noe den enkelte arbeidstaker gis muligheten til i arbeidssituasjonen. Hvis kontroll over arbeidssituasjonen er noe arbeidstakerne tilegner seg i fellesskap, blir det nødvendig å definere kontroll, autonomi og ferdigheter i forhold til kollektiv frihet (Aronsson 1989).

Et siste sentralt skille for å forstå kontrollbegrepet må trekkes mellom objektiv og subjektiv kontroll. Objektive beskrivelser av arbeidet er lite tilgjengelige og ofte beskrevet som konkrete ergonomiske belastninger (Kasl 1989), mens subjektive beskrivelser av *observatører* er de som ikke selv er i arbeid. Det er imidlertid mulig at objektiv kontroll viser til sider ved selve arbeidssituasjonen, mens den antatte friheten i jobben oppleves ulikt av personen selv om han/hun har mulighet for kontroll i arbeidet. Dette skillet er grunnleggende for å forstå om det er arbeidsmiljøet som har en virkning på stress, isolert fra hvordan arbeidstakeren selv erfarer og reagerer på dette miljøet (jf. Edwards & Cooper 1990).

Disse begrepsutredningene av stress, trivsel, sosial støtte og kontroll vil jeg imidlertid se i forhold til tre ulike forståelsesmodeller, som kan gi en mer inngående forståelse av temaet.

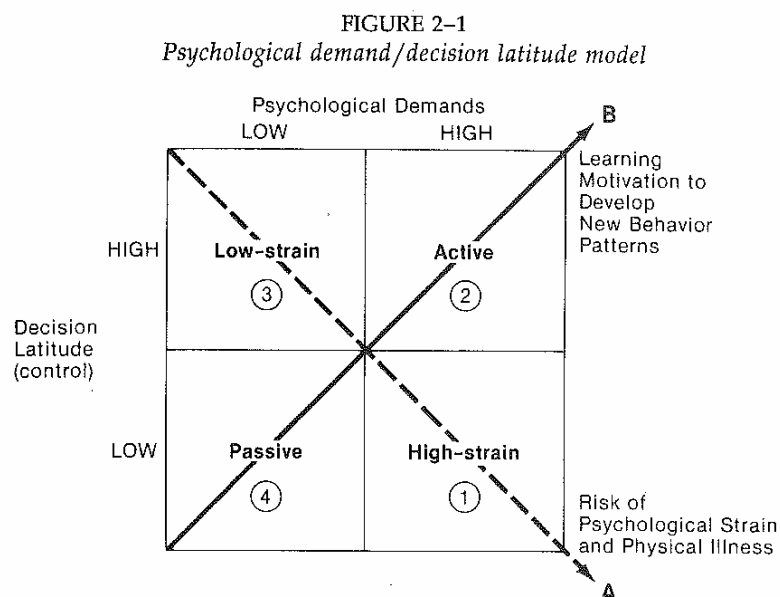
3.4 Teoretiske modeller

For å forstå stress og trivsel er det spesielt tre ulike modeller jeg vil presentere siden de forklarer relativt godt hvordan tematikken kan forstås på arbeidsplassen. Alle modellene er mye brukt og har godt empirisk belegg i flere undersøkelser (Karasek 1979; Karasek & Theorell 1990; Edwards & Cooper 1990; De Jonge et al. 2000). Grunnen til at jeg presenterer nettopp disse tre modellene, er at de utfyller hverandre i forhold til forståelsen av stress, trivsel, kontroll og sosial støtte. Hovedfokuset vil være "Krav-kontroll-modellen" (The Demand Control Model), men suppleres av "Krav-kontroll-sosial-støtte-modellen" (The

Demand Control Support Model), "Person-miljø-tilpasningen-til-stress" (The Person Environmental Fit Approach to Stress) og "Innsats-ubalanse-modellen" (The Effort-Reward Imbalance Model) da de til sammen vil gi en rikere forståelse av sosial støtte og kontroll i forhold til stress og trivsel.

3.4.1 Krav-kontroll-modellen / Krav-kontroll-sosial-støtte-modellen

Krav-kontroll-modellen er en situasjonssentrert modell som mye av den tidligere stressforskningen er basert på. Den tar utgangspunkt i at primærkildene til jobbstress er psykologiske jobbkrav og jobbkontroll som ligger i jobbstrukturen selv. Karasek (1979) definerer psykologiske jobbkrav eller arbeidsbyrde som psykologiske stressorer som er i arbeidsmiljøet ved høyt arbeidspress, vanskelig og mentalt krevende arbeid. Jobbkontroll er beskrevet som arbeiderens mulighet til å kontrollere sin egen aktivitet og oppgavenes praksis/skikk (Karasek 1979). Psykologisk negativt stress er samlede interaksjonseffekter og konsekvenser av krav i jobben, og den graden av jobbkontroll som er mulig for den ansatte. Når jobbkravene er høye og arbeiderens kontroll er liten, finner man en jobbsituasjon som kan gi negativt stress. Vekst, læring og motivasjon vil derimot oppleves i situasjoner, der både jobbkrav og arbeiderens kontroll er høy.



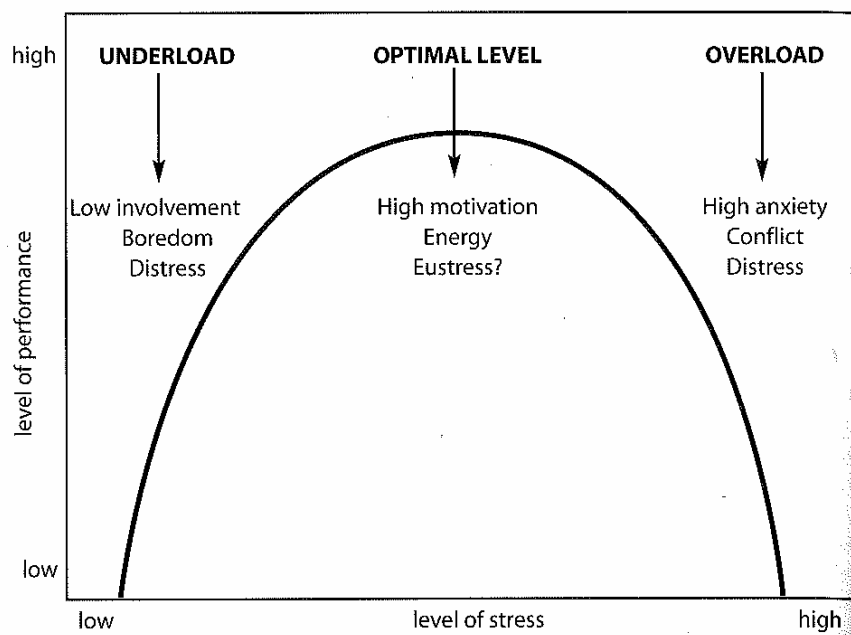
Figur 2-1

Karasek (1979) fokuserte hovedsakelig på disse to strukturelle forståelser av arbeidet gjennom psykologiske krav og arbeidskontroll slik det er vist i *figur 2-1* overfor. En forbedret versjon av Krav-kontroll-modellen, som gav en ny dimensjon, var at kravene måtte forstås som en del av et helhetlig og planmessig arbeidsmiljø og ikke bare forstås i forhold til den enkelte arbeidstaker. Det ble også på 1980- tallet fokusert mye på hvordan sosial støtte i jobbsammenheng påvirket den psykiske helsen til arbeidstakerne (House 1981; Cohen & Syme 1985), noe som førte til en forbedring av Krav-kontroll-modellen, til Krav-kontroll-sosial-støtte-modellen (Karasek & Theorell 1990). Sosial støtte på jobben er her definert som det samlede nivået av hjelpende sosial interaksjon som er tilgjengelig på jobben fra overordnede og medarbeidere (Karasek & Theorell 1990:69). Den sosiale støtten er som et trekk ved arbeidsmiljøet, først og fremst et begrep som viser til de forskjellige sosiale interaksjonsformene i arbeidssituasjonen. Sosial støtte antas å ha en direkte positiv effekt på helsen eller en betydning på opplevelsen av trivsel. Den kan også virke som en buffer mellom stressorer som høye krav og liten kontroll som kan oppleves i jobben. Denne effekten påpekte svakheten ved den opprinnelige Krav-kontroll-modellen siden den ikke tok høyde for dette i sin fremstilling (Karasek & Theorell 1990).

Selv om Krav-kontroll-modellen er en mye anvendt modell, er den også en meget kritisert modell. I forhold til forståelsen av stress har den vært utsatt for mye kritikk (Karasek & Theorell 1990), blant annet i forhold til forståelsen om miljøet er årsaken til hvorvidt individet opplever stress eller om det er individets selveffektivitet som er årsaken (Spector 2004). Det må imidlertid sies at årsakssammenhengen mellom individ og miljø er vanskelig å isolere og dermed også å måle. Tidsdimensjonen og en enkelt stressor kan ha flere effekter som kompliserer dette mer enn en enkel årsak-virkning sammenheng. Det er vanskelig å måle stress ut fra hvordan begrepet er definert da relasjoner og sosiale forhold vanskelig kan årsaksforklare direkte kognitive og kroppslige prosesser som foregår samtidig. Det er også viktig i denne sammenheng, sett fra et sosiologisk perspektiv, at stressbegrepet ser individets stressopplevelse som en del av organiseringen av det sosiale liv innen en materiell struktur (Pearlin 1989).

Krav-kontroll-modellen skisserer en nær tilknytning mellom krav- og kontrollbegrepet. For å se hvordan ulike krav kan føre til stress er det ikke presist nok å henvise til en uoverenstemmelse mellom kravet fra miljøet og kravet fra individet. Krav kan defineres som

hendelser og situasjoner som individet med sine forutsetninger opplever som krevende eller belastende (Karasek 1979). En viktig forutsetning innen Krav-kontroll-modellens rammer er at hva som oppleves som krevende, vil avhenge av mulighetene for kontroll. En større grad av kontroll i arbeidssituasjonen øker mulighetene til å håndtere kravene. Denne distinksjonen er sentral siden modellen forutsier stress og læring ut fra ulike sammensetninger av krav og kontroll. Slik forsøker Karasek å gi svar på den spenningen som ligger i å begrepsfeste krav ved å si at noen krav synes å være betydningsfulle for effektiv ytelse og jobbtilfredshet, mens andre høye krav kan gi negative virkninger i forhold til stress og trivsel på jobben. En god forståelse av disse viktige observasjonene har Selye (1978) vist i sin teoretiske antagelse om en omvendt u-formet sammenheng mellom krav og ytelse, og som beskrives godt i Yerkes & Dodsons (ifølge Thompson & McHugh 2002) idealiserte modell om relasjonen mellom det prestasjonsnivå en person innehar og læringsmuligheter (se figur 2-2 nedenfor).



Figur 2-2

Antagelsen at det finnes et optimalt nivå av krav, noe som er et sentralt poeng til Karasek & Theorell (1990), er at denne forståelsen av stress ender opp som en tautologisk forklaringsmodell. De påstår imidlertid at krav kan ha både negative og positive konsekvenser, men for å kunne presisere de ulike virkningene av krav trekker de inn kontrolldimensjonen. Hovedantagelsen er at kontroll er den betydelige modererende variabel

som avgjør om utfallet av høye krav blir positiv læring og dermed mestring eller negativ belastning.

Kravdimensjonen til Karasek knytter ”oppgavekrav” eller ”arbeidsmengde” tett sammen. Begreper som kan forstås til å sikre viktige komponenter ved psykologiske jobbkraav som er felles for storparten som er i arbeid. Med en slik vid forståelse av krav får man et godt generaliseringsnivå for å vurdere virkningene av psykologiske krav på tvers av forskjellige arbeidssituasjoner. Et eksempel er industriarbeideren som produserer per tidsenhet, der tidspresset øker den psykiske belastningen. Et annet eksempel er informasjonskonsulenten som kan ha veldig oppdelte arbeidsoppgaver, der det å holde oversikt i arbeidet krever intens konsentrasjon. Disse eksemplene viser at en vid definering av kravbegrepet kan dekke flere typer prosesser som kan skape alvorlig stress. En annen innvending mot Karaseks modell er derimot at begrepet krav er forstått for snevert. Det vil imidlertid hele tiden være snakk om en balanse mellom hvor anvendelig defineringen av begrepene er i ulike yrker, og avhengig av behovet for å være mer fintfølende i forhold til spesifikke sider ved enkelte jobber.

Et generelt problem er at alle organisasjonsbestemte dimensjoner ved arbeidet, har blitt forstått som krav og dermed som stressende (Karasek 1979). Flere studier har konkludert med at kvalitative krav, som angår kompleksiteten i arbeidsoppgavene, kan ha en positiv effekt på arbeidstakernes trivsel. Kvantitative krav derimot er ikke ansett som positivt, men er heller sett som negativt (Ritti 1971; Kahn 1974). I Krav-kontroll-modellen forstås kvalitative krav som et aspekt av kontrollbegrepet siden begge begrepene sier hvorvidt den ansatte har påvirkningsmuligheter i forhold til valgmuligheter og variasjon i arbeidet. Det er svært uheldig og lite presist fremstilt når kontroll sies å inneholde en kravkomponent. En slik begrepsfesting der man sammenblander effekten av krav og kontroll er besynderlig når de to dimensjonene ifølge modellen antas å ha motsatte effekter.

I en jobb med lav kontroll er arbeidsdagen satt, oppgavene er beskrevet, og prosedyrene for hvordan utføre oppgavene er spesifisert til minste detalj, slik som organisasjoner med maskinbyråkratiske eller kontrollbyråkratiske trekk innehar (Mintzberg 1983). Slike forhold er relatert til stress og understrekes i flere studier der liten kontroll er assosiert med fysiologisk, psykologisk og sosialt stress. Resultatene er imidlertid mest konsistente i forhold til psykologisk stress.

I flere undersøkelser er det også funnet at høye nivåer av kontroll er assosiert med høye nivå av trivsel, organisasjonstilknytning, jobbinvolvering og god jobbutøvelse. I jobber med lave nivå av kontroll ble det funnet høyt emosjonelt stress, ønsker om å slutte i jobben, symptomer på dårlig helse, høyt fravær og høyt gjennomtrekk (Karasek 1979). Krav-kontroll-modellen viser at effektene av stressorer er et komplekst samspill mellom krav og ansattes muligheter til å utøve kontroll i situasjonen (Karasek, ifølge Spector 2004). Ut fra modellen vil det bare oppstå stress hvis det er for liten grad av kontroll i situasjonen. Dette kan argumenteres å være lite dekkende da det å inneha kontroll ikke er eneste forklaring på hva som kan redusere de negative effektene av kravene.

Karasek & Theorell (1990) knytter negativt jobbstress til to dimensjoner der den første er krav fra situasjonen, i tillegg til at de ser på graden av kontroll, frihet eller hvilken form for juridisk selvbestemmelse som er mulig for arbeidstakeren. Høye jobbkrav og press kan bli mottatt positivt i situasjoner med høy kontroll, men når kontrollen er lav, kan høye krav bli assosiert med negativt stress. Resultatet av dette kan under hierarkiske og autoritære forhold føre til en reduksjon i innsats som tilpasningsreaksjon (Mintzberg 1983; Fisher 1986). Dette kan føre til det Taylor (1913) kaller for "systematic soldiering", som er én form for tilpasningsmekanisme. Karasek & Theorell (1990) understreker at for lite sosial støtte, kan forverre relasjonen mellom lav kontroll og høye krav.

En siste kritisk bemerkning mot Karaseks (1979) kontrollbegrep er at intellektuell kompleksitet heller kan forstås som en stressor i flere jobber enn en moderator (Kalleberg 2007). Denne innvendingen indikerer at effekten av kontroll også vil være kurvlineær (det vil si at mye kontroll er bra til et visst nivå, men at for mye kontroll kan medføre en for kompleks utfordring, når kravene også er høye), og at dette fremkommer spesielt i jobber der belastningene krever høy kontroll og dermed antatt mye tungt ansvar (Karasek & Theorell 1990). Denne kritikken og forståelsesmåten kan komplementeres med "Person-miljø-tilpasningsmodellen" som viser hvordan individet kan eksempelvis ha høyere krav enn det omgivelsene kan gi i forhold til jobbutfordringer, eller motsatt (French et al., ifølge Edwards & Cooper 1990). I avsnittet som følger, vil denne forståelsesmåten utdypes nærmere.

3.4.2 Person-miljø-tilpasning-modellen

Forståelsen av stress er som nevnt ovenfor problematisk hvis man isolerer henholdsvis person og miljø. En bedre forståelse av arbeidsrelatert stress vil være mer hensiktsmessig å se person og miljø som to gjensidige forhold, som virker inn på hverandre. Person-miljø-modellen kan forstås på en tosidig måte. På den ene siden er jobbstressorer, forhold eller situasjoner på jobb som krever en tilpasset respons av de ansatte. På den andre siden er jobbstress en negativ reaksjon på en stressor (Jex & Beehr, ifølge Spector 2004). Denne forståelsen av fenomenet stress sees i forhold til personens egne ressurser og omgivelsenes krav. Modellen involverer dermed både personen og miljøet i en gjensidig tilpasning (Edwards & Cooper 1990). Den fokuserer på tilpasningen mellom miljømessiges krav og personlige motiver som mål og verdier på den ene siden, mens på den andre siden fokuserer tilpasningen mellom miljømessige krav og personlige evner og muligheter (French et al., ifølge Edwards & Cooper 1990).

Denne forståelsen har imidlertid metodiske implikasjoner. Den er kritisert for at det er problematisk å inkludere upresise og kompromissløse målinger av person-og-miljø-dimensjonen med upassende analytiske teknikker for å vurdere effekten av tilpasningen (Edwards & Cooper 1990).

3.4.3 Innsats-og-belønningsubalanse-modellen

I motsetning til Krav-kontroll-modellens kontroll og strukturfokus på innsats og belønning, ser innsats-og-belønningsubalansemodellen på personlige karakteristikk til arbeideren (De Jonge et al. 2000). Modellen viser hvordan innsats på jobben, er brukt som en del av den sosiale organiserte utbyttingsprosessen som samfunnet bidrar til i forhold til yrkesmessig belønning. Belønningen blir gitt i form av penger eller selvfølelse (i form av respekt og støtte) og sikkerhet/karrieremuligheter (forfremmelsesmuligheter, jobbsikkerhet og status). Modellen hevder at en mangel på balanse mellom hva du gir og hva du får, kan skape en form for emosjonelt negativt stress. Den gjør imidlertid et skille mellom ytre- og situasjonelle årsaksforklaringer og indre og personlige måter å forklare det som skjer, i forhold til de belønninger en får i jobben. Det antas at en kombinasjon av både ytre- og indre forklaringer gir en bedre forståelse av opplevd stress enn det bare én av dem vil gi. Et misforhold mellom høye kostnader i forhold til det som er investert, får betydning i form av negativt stress for

arbeideren. Et lignende perspektiv viser hvordan konsekvensen av en dårlig tilpasning mellom mennesker og deres jobber skaper misnøye (Kalleberg 2007). Folk har en økende forventning at deres arbeid skal være utfordrende, ha meningsfulle relasjoner og gi en viss grad av finansiell suksess. Dette lar seg ikke alltid gjøre, noe som fører til at arbeiderne ikke føler at jobben gir dem nok til at de ønsker å stå i den over en lengre periode (Kalleberg 2007).

Begrepet ”overtilknytning” brukes også til å forstå hvordan holdninger, atferd og følelser virker inn i kombinasjon med et sterkt ønske av å bli anerkjent. Folk som er ”overtilknyttet”, tenderer å overdrive deres innsats, og det er vist at overdreven innsats er et resultat av at oppfatningen er forvrengt på grunn av understimulering av utfordringer. Dette er trigget frem med en underliggende motivasjon av å erfare selvfølelse og anerkjennelse (Siegrist 1996).

Flere empiriske studier har vist at ”Innsats-og-belønningsubalanse-modellen” er god til å påvise sammenhenger mellom risikofaktorer for hjerte- og karsykdommer, subjektiv helse, mildere psykiatriske forstyrrelser og rapporterte symptomer (De Jonge et al. 2000:1318). En god indikasjon på at modellen har betydning i å forstå stress og trivsel i arbeidslivet.

3.5 Sosial støtte og kontroll

Begrepsavklaringene og forståelsesmodellene, som er beskrevet ovenfor, danner grunnlaget for min forståelse av sosial støtte og kontroll. Men hvordan virker sosial støtte og kontroll som en modererende faktor på arbeidslivet krav, og hvordan oppleves de på bakgrunn av dette stress eller trivsel?

Arbeidets krav om høyt tempo og/eller å jobbe med vanskelige og mentalt krevende oppgaver kan oppleves som stressende. Dette er avhengig om arbeidstakeren opplever kravene som belastende, ut fra sine egne muligheter for å oppfylle kravene (Edwards & Cooper 1990). Om slike forhold får en konsekvens i form av stress, er blant annet avhengig av det opplevde nivået av kontroll i jobben. Kontroll i selve jobben eller over arbeidsoppgavene har betydning i forhold til om arbeidstakeren kan håndtere kravene på en måte, der en vil oppleve mestring og eventuelt utvikling (Karasek 1979). Perspektivet vil likevel være mangelfullt uten betydningen sosial støtte har i forhold til krav og kontroll i jobben. Sosial støtte kan defineres som den samtlende hjelp av sosial interaksjon som er tilgjengelig på jobben (Karasek & Theorell 1990) og vil ha betydning for om arbeideren opplever kravene som uoverkommelige

eller ikke. Hvis en ansatt får ulike former for sosial støtte (House 1981), eller opplever medarbeidersolidaritet (Hodson 1997) i utførelsen av krevende arbeid, kan jobben oppleves som mindre belastende, og man kan føle en større grad av kontroll i jobben. Men sosial støtte kan også i form av en normativ kontroll (Hodson 2000) redusere opplevelsen av kontroll da arbeidsgruppen som en til daglig jobber sammen med, korrigerer eller hemmer aktøren i hvordan han/hun ønsker å utføre jobben. Dette underbygges i en undersøkelse som viste at det å jobbe i grupper både fikk positive og negative konsekvenser i forhold til jobbstress og trivsel. Denne undersøkelsen poengterer hvordan gruppens normative kontroll opptrer som en negativ faktor i forhold til å forsterke stress og redusere trivsel (Barker 1993).

En annen studie viste at det var flere aspekter ved kontrollforståelsen enn det som først har vært antatt (Spector 2004). Det kom frem at de som hadde lav selveffektivitet, viste en relasjon mellom arbeidsbyrde og stress i form av fysiske helsesyntomer og psykologiske belastninger. Når arbeidsbyrden ble stor, ble symptomene store for dem med relativt normal selveffektivitet, men effektene virket ikke slik på dem med lav selveffektivitet. Selveffektiviteten deres ble tilsynelatende en buffer mot de negative effektene av stressorer, og gjorde at de tålte belastningene bedre (Karl, Oleary-Really & Martocchio, ifølge Spector 2004).

Det er tidligere i kapitlet redegjort at hvert enkelt menneske reagerer ulikt i forhold til de krav som stilles til det. Miljøets krav må også ses i forhold til individets evner og muligheter til å takle de krav som arbeidet stiller. I tillegg har arbeidstakeren personlige mål, motiv og verdier som arbeidet blir målt i forhold til (Edwards & Cooper 1990). Hvis han eller hun opplever arbeidet sitt i samsvar med de krav som legges, vil sjansen for å mestre jobben og føle økt kontroll være sannsynlig. Men i tillegg må også arbeidet dekke individets behov for å nå sine personlige mål og være i henhold til et verdisett. Hvis målene til arbeideren er i samsvar med de krav som settes av miljøet, vil dette også sannsynliggjøre en større opplevelse av kontroll enn hvis dette ikke hadde vært tilfelle. Perspektivet vil imidlertid være mangelfullt hvis det ikke tas høyde for den innsats som arbeideren legger i å utføre jobben, og hvilken belønning han eller hun får for å ha gjort denne jobben. Et misforhold i innsats og belønning kan føre til et tap av penger, respekt og selvfølelse, noe som fører til at han/hun mister kontroll over balansen mellom innsats og belønning (De Jonge et al. 2000). Kravene kan i stedet føre til emosjonelt negativt stress hvis det er en markert ubalanse mellom innsatsen som legges i oppgavene, og den belønning som følger av innsatsen.

I denne sammenhengen kan det å oppleve mangel av anerkjennelse fra sine overordnede oppleves som en utilfredsstillende vertikal sosial støtte (Ducharme & Martin 2000) og forsterke tapsopplevelsen siden han/hun ikke får anerkjennelse fra betydningsfulle samarbeidspartnere.

Ut fra et mer aktørorientert og kognitivt fokus i forhold til kontroll er det viktige forbindelser mellom stressorer, attribusjoner og grad av kontroll. Dette kan bli illustrert ved å referere til arbeidet av arbeidsløshet blant unge (Winefield et al., ifølge Blau 1964). Sammenlignet med voksne ansatte hadde de unge og arbeidsløse lavere selvtillit, lettere tilbøyelighet til å bli deprimert eller ha negative tanker og var mer tilbøyelige til å ha en større grad av eksternt fokus på at andre hadde kontroll over dem. Attribusjonen av årsak hos arbeidsledige hadde en medierende effekt, hvor de som tilla miljømessige årsaker skylden for dårlig hell i arbeidslivet, hadde en høyere selvfølelse enn de som klandret seg selv for manglende evner. Det er antatt at stressorer kan på grunn av interne årsaker frembringe en form for selvoppfyllende profeti (Merton 1948) som i seg selv tillegges til det nivå av stress vi føler.

3.6 Begrepsforståelse i en større sosiologisk sammenheng

De ovennevnte forhold handler om klassisk sosiologisk tematikk, som makt, kontroll, bytte og sosiale nettverk. Temaene impliserer at jeg må innta et eklektisk utgangspunkt, for å forstå det som skjer. Det første forståelsesperspektivet er makt som innen arbeidslivssosiologien er representert med Karl Marx (1992) sine tanker om fremmedgjøring av arbeidsprosessen som et hovedproblem. Fremmedgjøring kan være et resultat av at arbeideren opplever høye krav, lav kontroll og jobbusikkerhet. Blauner (1964) skisserer den førindustrielle perioden som positiv for arbeideren, der bønder og kraftarbeidere hadde større grad av kontroll over rytme og bevegelser i arbeidet. Dette er beskrivelser av helt andre konsekvenser enn det industrialiseringen førte med seg. Blauner mente ikke at den førindustrielle perioden var preget av romantiske arbeidsforhold. Perioden var i større grad enn industrialiseringen preget av et ikke fullt så positivt syn på arbeidsutviklingen og trygghet i forhold til sikring av inntekter. Fremtidsoptimismen og håp om sikrere inntektsmuligheter var større under industrialiseringen selv om denne perioden er blitt kritisert gjennom Marx (1992) sine fire former for fasetter, av fremmedgjøring av arbeidsprosessen og degradering av arbeideren. Den første er at arbeiderne var misfornøyd med at de ikke fikk prøve ut egne idéer på jobben

og dermed mistet kontroll over arbeidsprosessen. Den andre fasetten er at de følte et tap av frihet gjennom tap av ansvar, liten mulighet til selvstendig problemløsning, og at beslutningstakingen ble flyttet fra arbeidsrekkene. Arbeidet deres ble for det tredje spesialisert og delt opp med den hensikt å effektivisere produksjonen, noe som førte til monotont og rutinepreget arbeid. Den fjerde og siste fasetten er at de sosiale relasjonene mellom folk ble redusert ved å sette folk i produksjonsgrupper, som konkurrerte med hverandre (Blauner 1964; Marx, ifølge Grint 2005:86-88).

Krav-kontroll-modellen til Karasek (1979) kan ses ut fra Marx sine tidlige fasetter om arbeidslivet. Bluners synspunkt er imidlertid at teknisk utvikling frigjør individet fra makt og kontroll, men derimot mener Edwards at det motsatte skjer (Edwards & Sullion, ifølge Thompson & McHugh 2002:367) innenfor en belønning-innsatsubalanse-forståelse. Edwards radikale forståelse i "The Labour Control Theory" er at endringer i organisasjoner, fører til at arbeiderne opplever flere krav og mindre kontroll siden arbeidsgiver tilpasser bedriften til sine mål om profitt. Dette gjør ikke at arbeideren blir mer frigjort, men derimot mer kontrollert og styrt i forhold til tidligere ved å yte mer for bedriften i en nyttemaksimerende strategi.

En slik bytteteoretisk forståelse, kan også brukes for å forstå sosial støtte i arbeidslivet (Blau, ifølge Collins 1988:343-349). Blau så spesielt på byråkratiske organisasjoner, der relasjonen mellom "de erfarne" arbeiderne, som gav råd til "de nye" og fikk ettergivenhet tilbake. Disse uformelle atferdsbetraktningene generaliserte han ut ifra et sett av prinsipper som er inspirert av Homans (1950). Den første er at "*atferd er bestemt ut fra en forventet profitt*". Han mener at en person vil tilstrebe profitt gjennom en forventet belønning, minus kostnadene som er investert. I dette legger han at folk vil interagere med de personer som de forventer de vil få mest mulig belønning fra, sett i forhold til kostnadene som relasjonen også innebærer. Den andre er "*normen av resiprositet*" som sier hvorfor folk som hovedregel føler at de må tilstrebe og gjengjelde en belønning. De føler at det er en norm for resiprositet som sier at det er riktig å gjengjelde en belønning, og at det kan reageres med sinne hvis denne formen for resiprositet blir brutt.

Det tredje prinsippet er "*normen for rettferdig bytte*" som innebærer at folk forventer at forholdet mellom belønning og kostnader, skal være det samme for begge parter. Hvis dette forholdet ikke er i balanse, kan folk enten reagere med sinne eller følelse av skyld, etter som de har gitt for mye eller for lite i forhold til det normen tilsier. Det må imidlertid presiseres at en person vanligvis vil reagere sterkere ved å bli "underbetalt" enn å bli "overbetalt" i forhold til innsatsen sin.

Den fjerde og siste er at ”*balanserte bytter i noen sosiale relasjoner, kan tendere til å produsere ubalanserte bytter i andre relasjoner*”. Dette prinsippet baserer Blau (1964) seg på en empirisk observasjon, og det faktum at relasjoner ofte er ubalanserte, og at folk derfor ikke vil bli tilfredsstilt som et resultat av det. Hans undertone i dette er at den sosiale verden er konfliktfylt, og at sosialt liv er en konkurranse som går ut på å imponere andre slik at de vil interagere med oss selv. Denne konkurransen om enten penger, vennskap/gruppetilknytning, selvfølelse i forhold til andre og vanskeligheten ved å ta imot ordre fra noen andre, er sentrale kilder til makt (Blau 1964).

Det må imidlertid sies at det rasjonelle valgteoretiske bytteperspektivet til Peter M. Blau og George C. Homans er blitt sterkt kritisert. Collins (1988) mener Blaus største svakhet ikke er basisprinsippene i forhold til bytte, og måten han ”kretsløpkutter dem” og erstatter de med normer. Det er imidlertid en større kritikk at han forenkler Homans’ strategi, ”bringing men back in”, med innføring av grunnleggende menneskelige arrangementer i den aktuelle belønning og kostnad av menneskelige forhandlinger som skjer i konkrete situasjoner. Her velger Blau å tolke atferd som en kvasi-mytologisk bytterelasjon som er fremkommet langt tilbake i tid. Den frembringer noe som ”alle vet”, at det ikke lenger må være sjefer som faktisk eier makt og som personlig ivaretar det som skal gjøres i organisasjonen. I korthet vil det si at Blau fraviker bytteteorien sin nøyaktig på det punkt hvor han burde bruke den til å være skeptisk til den ideologiske definisjonen av hva arbeid faktisk er, eller hva relasjoner mellom organisasjoner faktisk er (Collins 1988: 349).

Blau (1964) møter selv kritikken som har kommet mot hans teori, at det er mulig at belønninger er basert på tvang heller enn bytter i form av belønninger, noe som også er en sentral kritikk mot bytteteorien i sin helhet (Collins 1988).

Disse forhold mellom mennesker kan også forstås ut fra Bourdieus (1990), der han beskriver hvordan relasjoner og nettverk imellom aktører bygges som en form for sosial kapital. Dette kan ses i lys av betydningen av sosial støtte i en yrkesgruppe, der medlemmene kan få legitimt medlemskap i en sosial gruppe. I en slik gruppe kan enkelte individer investere og få avkastning på bakgrunn av sine handlinger. I relasjoner med en viss varighet må aktørene vise forpliktelse overfor hverandre gjennom gjensidig subjektive følelser av respekt, takknemlighet, fortrolighet og vennskaplighet. Dette på bakgrunn av langvarige investerings- og akkumuleringsstrategier som igjen forutsetter bestemte sosiale livsbetingelser. Sosial integrasjon i grupper skaper og opprettholder legitime og ikke-legitime medlemmer av

gruppen da sosial inklusjon samtidig sikrer sosial eksklusjon. Dette forutsetter et kontinuerlig reproduksjonsarbeid for å opprettholde gruppens sosiale integrasjon og stadfester dermed forskjellen mellom medlemmer og ikke-medlemmer.

I forståelsen av aktørens opplevelse av stress og trivsel bruker jeg en modell som baserer seg på en person-miljø-tilpasningsforståelse (Edwards & Cooper 1990). Denne modellen illustrerer hvordan en person må forholde seg til de krav, som miljøet setter, og dermed hvordan han/hun mestrer nettopp disse kravene. Forståelsen av hvordan en person handler på mikronivå, etter føringer gjennom regler og ressurser gitt fra et makronivå, er beskrevet av Giddens (1984). Han påpeker i sin struktureringsteori, hvordan aktøren påvirker opp på makronivå, og at denne dialektikken stadfestes gjennom strukturer i form av organiserte regler og ressurser som har en virtuell eksistens utenfor tid og rom. Handlinger og struktur er i et gjensidig utviklingsforhold eller blivende innen det allerede strukturerte. Giddens antar dermed at strukturen er både mulighetsskapende og mulighetsbegrensende på en og samme tid. Ansatte vil som aktører i et slikt system, bli satt under krav fra sentralt og lokalt hold slik at bedriftens mål mer ensrettet kan tilstrebes. Men samtidig handler aktøren egenrådig og har en praktisk bevissthet. Han/hun er ikke låst fast i strukturer eller overkjørt av et system, men handler derimot i forhold til dem. Aktøren reproducerer, opprettholder og skaper sine strukturelle rammer i jobben spesielt og livet generelt (Giddens 1984).

Systemet reproducerer relasjoner mellom aktører eller kollektiver som også er situert i tid og rom, der struktureringen av system og struktur skjer i forholdet systemreproduksjon.

På en slik måte skaper mikro- og makronivåene hverandre gjensidig i en prosess over tid. Et poeng som stadfester at sosialt liv er skapt av menneskelig virksomhet og lar seg selvfølgelig forandre av menneskelig virksomhet. Dette skjer ved å behandle menneskelig handling, som fornuftig oppførsel med selvbetruktende, ”refleksiv” og korrigerende karakter.

Det er imidlertid flere svakheter i denne forståelsen. Collins (1988) poengterer spesielt at Giddens ikke har behandlet mikrotransformeringen godt nok. Collins mener at Giddens presenterer makronivået fritt og inkluderer ikke bare tid og rom, men også en rik overføring av begge disse. Kritikken er at hans realitetsfremstilling overfører rike regler og ressurser, og foreslår at det empirisk kan bli redusert til aspekter av atferd av folk, i situasjoner innen tid og sted (Collins 1988).

4 Metode

Denne undersøkelsen handler om betydningen av sosial støtte sett i forhold til opplevelsen av stress og trivsel. Denne konkrete problemstillingen kom jeg ikke frem til i starten av undersøkelsen. På grunn av min nærhet til undersøkelsesobjektet valgte jeg å foreta to intervjurunder, der *intervjurunde nummer én* (sju intervjuer), var mer eksplorerende lagt opp, mens *intervjurunde nummer to* med (tre intervjuer), var mer spisset etter temaet sosial støtte, stress og trivsel. I *intervjurunde nummer én* valgte jeg å spørre hvordan fengselsbetjenter gjør fengselsbetjentarbeid, og hva de synes er vanskelig i deres jobbsituasjon. Jeg hadde noen tanker om at studien ville dreie seg om arbeidsmiljø, men for å få best mulig forståelse av Ila fengsel som case valgte jeg en mer eksplorerende tilnærming. Siden jeg har jobbet som fengselsbetjent ved Ila fengsel, valgte jeg å intervju fengselsbetjentene om de typiske arbeidssituasjoner og temaer, som de forholder seg til vanlig fordi jeg kjenner yrket relativt godt, og at jeg derfor har et bra utgangspunkt for å spørre om deres arbeid, uten at jeg trekker for raske konklusjoner på bakgrunn av mine erfaringer. Jeg kan imidlertid ikke avvise at min interesse for arbeidsmiljøtematikk har påvirket respondentenes svar.

I stedet for å velge en observasjonsstudie valgte jeg halvstrukturerte intervjuer som kan åpne for deres beskrivelser om arbeidet (Fog 1994). På bakgrunn av dette ble intervjuguiden utformet med generelle spørsmål, som hadde utgangspunkt i typiske jobbsituasjoner. Det vil si at spørsmålene var lite spesifikke rundt ett spesielt tema, men snarere generelle og mer orientert om hvordan de gjør fengselsbetjentjobben. Hva er viktig, hvilke utfordringer er størst, og hvordan løser de dagligdagse situasjoner. Gjennom hele intervjuet oppfordret jeg betjentene til å henvise til situasjoner og eksemplifisere slik at de kunne komme med egne frie betraktninger og assosiasjoner under hvert spørsmål som ble stilt. Det jeg ble oppmerksom på da jeg leste igjennom materialet, var at de var opptatt av sosial støtte av kolleger på linjen sin og av ledelsen. De pratet om konflikter og frykt i forhold til innsatte, i tillegg til de krevende arbeidsoppgavene de er satt til å gjøre. De fleste informantene understreket betydningen av å jobbe med faste kolleger på avdelingen, siden denne relasjonen gjør disse oppgavene mer overkommelige. På bakgrunn av *intervjurunde nummer én* justerte jeg intervjuguiden mer spesifikt mot sosial støtte, stress og trivsel.

Bevisstheten rundt stress og sosial støtte var mer tydelig i intervjuene enn det jeg selv var oppmerksom på, da jeg jobbet ved denne fengselsenheten for tre år siden. Forklaringene til det kan være at jeg har vært lite bevisst betydningen av sosial støttetenkningen, men en annen forklaring kan også være at dette fengslet har gått gjennom en betydelig organisasjonsendring som har ført til endring i struktur, rollesett og kanskje den bevisstheten som skapes når de jobber med forvaringsdømte. Arbeidsoppgavene har blitt mer krevende med den hjelperollen og kartleggingsrollen som forvaringsinstituttet krever. De må også legge til rette for atferdsendringer og i tillegg dokumentere innsattes endring til det bedre for samfunnet, når spørsmålet om forlengelse av den tidsubestemte straffen skal opp for retten. Bevisstheten med at fengselsbetjentene jobber med mennesker som er ansett av retten til å være en fare for samfunnet, og at en tidsbestemt straff ikke er tilstrekkelig, kan forsterke faretenkningen om egen sikkerhet, og hvordan de kan beskytte seg. En tredje forklaring kan være at min førforståelse har endret seg til ny forståelse etter å ha brukt analytiske rammer og spesifikke fagbegreper (Ragin 1994; Kvale 2004:133).

Dette caset er godt egnet til å si noe om betydningen av sosial støtte i yrker med vanskelige sosiale relasjoner. Et forvaringsfengsel er en særegen arbeidsplass der det mest spesielle ved jobben, er at fengselsbetjentene jobber med krevende relasjoner på et svært begrenset geografisk område. Selv om yrket har en særegen maktrelasjon, er undersøkelsen interessant for andre yrkesgrupper som jobber med vanskelige sosiale relasjoner på sin arbeidsplass, noe denne undersøkelsen har som ambisjon å fremskaffe mer kunnskap om.

4.1 Forskerens kjennskap til feltet

Jeg har jobbet som fengselsbetjent, miljøterapeut og fengselsfaglærer i 14 år, og undersøkelsen er påvirket av denne kjennskap til feltet. Spesielt har mine fem år som fengselsbetjent ved Ila fengsel vært sentrale da jeg utformet intervjuguiden. Denne form for yrkesdeltagende observasjon og refleksjon av feltet kan gi for stor grad av nærhet, som gjør at interessante perspektiver man må ha en distanse til, mangler. Jeg tror imidlertid at min nærhet gjør at jeg får med meg interessante perspektiver, og at manglende grad av distanse, og den kunnskap som kommer frem, blir ivarettatt ved å lese forskning som er på feltet. Det må sies at det er gått over tre år fra jeg sluttet som fengselsbetjent ved Ila fengsel til jeg begynte på intervjuene. Det kan derfor være grunn til å tro at jeg har fått den nødvendige distansen jeg

trenger for å kunne gjøre en god kvalitativ studie, samtidig som jeg er bevisst på denne problematikken også kan forhindre metodefeil.

Jeg valgte likevel en eksplorerende tilnærming til feltet (Hellevik 1999), nettopp fordi jeg har hatt en slik nærhet til undersøkelsesobjektet. Det innebar at jeg ga fengselsbetjentene mulighet til å beskrive yrket på bakgrunn av generelle spørsmål som angår ulike jobbsituasjoner, gjør at deres beskrivelser av erfaringer, tanker og ulike hendelser som opptar dem, kom frem. En for spisset intervjuguide fra min side kunne ført til at mine egne forutinntatte meninger bevisst eller ubevisst i større grad ville preget studien.

Spørsmålet er om min tolkning ville blitt en annen hvis jeg selv ikke var fengselsbetjent? Det er liten tvil at min deltakende observasjon og refleksjon rundt temaet gjennom flere år har påvirket min tolkning for hva det er som skjer på dette feltet. Jeg antar imidlertid at både min utdanning og praksis som fengselsbetjent gjør at jeg kjenner litt til det som opptar fengselsbetjentene, og hvordan de tenker rundt problematikken. Det perspektivet vil jeg tro blir både bredere og dypere ved at jeg har deltatt, observert og reflektert over disse problemstillingene.

4.2 Informasjonsbrev og formell tillatelse

Søknad om tillatelse og informasjonsbrev ble etter en telefonsamtale med fengselsinspektøren oversendt fengslet (Appendix 1). På bakgrunn av brevet sendte fengselsinspektøren ut en henstilling til fengselsbetjentene, om å melde sin interesse for studien. Tilbakemeldingene var relativt dårlige og etter litt diskusjon om hvilken fremgangsmåte som var best, valgte jeg å dra opp dit og spørre fengselsbetjentene selv om de ønsket å stille opp til intervju. Dette var en strategi som fungerte mye bedre. Jeg kan ikke se bort fra at de nå stilte opp enten fordi de følte at de måtte hjelpe meg, eller at de synes at det var greit å stille opp til intervju med en de kjente. Fengselsinspektøren fortalte imidlertid at i forbindelse med overgangen fra sikringsinstitutt til forvaringsinstitutt hadde det vært en del pågang fra ulike forskningsinstitusjoner. Denne pågangen kunne i tillegg til at enkelte ikke ønsket å forplikte seg til et intervju over epost være grunner til den i utgangspunktet lave interessen.

Undersøkelsen er registrert og godkjent ved Norsk Samfunnsvitenskaplig Datatjeneste (Appendix 3).

4.3 Tilgang til feltet

Kjennskapen til kriminalomsorgen som felt har jeg som tidligere nevnt tilegnet meg gjennom flere år som tilsatt i ulike stillinger. Å få tilgang til fengslet var enkelt, og siden de ansatte på Ila fengsel kjenner meg, kunne jeg få nøkler og alarm for på egenhånd oppsøke informantene. Tilgangen til ansatte i et fengsel er vanligvis avstengt for utenforstående, noe som kunne ha medført at jeg av intervjupersonene ble oppfattet som en av dem. Både de jeg kjenner godt fra den tiden jeg jobbet der, og at de andre informantene så at jeg var ”en av dem” gjennom en uformell og kameratslig omgangsform, kan ha gjort at jeg også blant dem ble betraktet som en kollega. Dette kan ha virket inn på deres fortellinger, enten i form av at de ville forsterke lidelseshistoriene sine, eller at de ikke trengte å beskrive alt siden jeg ”kjenner” fengslet og ”vet hvordan det er der”.

4.4 Intervjuguiden

Spørsmålene til intervjuguiden ble skrevet i et retrospektivt lys ved at jeg memorerte tilbake til den tiden jeg jobbet ved fengslet. Det vil si at spørsmålene er laget etter erfaring som fengselsbetjent, og at vinklingene av spørsmålene er påvirket av dette. Jeg prøveintervjuet tre fengselsbetjenter som har jobbet ved Ila fengsel, før selve intervjuene ble satt i gang. På bakgrunn av prøveintervjuene ble intervjuguiden justert i forhold til det jeg så var svakheter, og det ”prøveinformantene” mente var viktig i en slik undersøkelse. Disse prøveintervjuene mener jeg gjorde intervjuguiden min kvalitativt bedre ved at spørsmålene ble klarere fremstilt. I tillegg kunne jeg fjerne mindre gode spørsmål og erstatte de med nye som var mer tilpasset formålet. Det som er viktig ved utforming av spørsmålene, er at de er tilpasset det en skal utforske. Mitt utgangspunkt for undersøkelsen var å se hvordan fengselsbetjenter gjør fengselsbetjentarbeid. For å avdekke dette ble spørsmålene orientert rundt særegne fengselsbetjentsituasjoner, som eksempelvis praktisering av regler, interaksjon, konfliktsituasjoner og lignende med innsatte. Det ble også fokusert på at de skulle beskrive, gjerne ved eksempler, hva en god og dårlig arbeidsdag er, og hva de synes om støtte av kolleger på fengslet. Selv om jeg i utgangspunktet hadde en annen problemstilling enn det jeg nå diskuterer, er relevansen av intervjuguiden for denne tilnærmingen god, når det kommer så

klart frem at fengselsbetjentene snakker om sosial støtte og stress i forhold til organisasjonsendringene.

De sju første intervjuene ble gjennomført etter den opprinnelige intervjuguiden. Den ble deretter spisset ytterligere etter tema, før de siste tre intervjuene ble tatt. Ut fra innholdet i de sju første intervjuene vil jeg si at svarene er høyst relevante i forhold til temaet om sosial støtte, selv om spørsmålene ikke er helt spisset slik som de siste intervjuene ble.

Undersøkelsen kan kritiseres for at jeg burde ha gått tilbake og gjort oppfølgingsintervjuer av de sju første informantene. Dette ble vurdert, men av tidsmessige årsaker og andre mulighetsbegrensninger som angikk informantene, lot ikke det seg gjøre. Ved å si hva disse mulighetsbegrensningene var, vil jeg identifisere informantene, noe som ikke er etisk forsvarlig. Jeg valgte uansett ut fra disse betraktningene å bruke de dataene jeg hadde innsamlet.

De fleste spørsmålene var relativt enkle og dermed ikke vanskelige å forstå for respondentene. Operasjonaliseringen av kontrollbegrepet var imidlertid litt vanskeligere, selv om det ble oversatt til folkelige termer, som selvbestemmelse og ansvar. Problemet er at folk har ulik forståelse av hva som ligger i selvbestemmelse og ansvar, slik at svarene ble sprikende og forholdsvis lite entydige. Dette kan selvfølgelig komme av at de opplever nettopp selvbestemmelsen og ansvaret ulikt i jobben, og hva som opptar dem i forhold til disse begrepene. Denne forståelsen må tas i betraktning, når sitatene i undersøkelsen presenteres og fortolkes.

4.5 Utvalgelse av intervjuobjekter

Intervjuobjektene ble valgt etter et bestemt kriteriesett. Undersøkelsesgruppen var fengselsbetjenter, noe som innebærer at de er utdannet som fengselsbetjenter ved Kriminalomsorgens utdanningssenter. Om de hadde fast eller midlertidig stilling ved fengslet, tok jeg ikke med som et kriterium, siden det ikke har noen betydning for hvordan de utfører jobben. Det jeg imidlertid satte som krav, var at de måtte ha jobbet der i minimum ett år for at de ikke skulle prate om en annen fengselsenhet de hadde jobbet på. Det ble også presisert før intervjuene at spørsmålene gjaldt for Ila fengsel, og ikke andre fengsler som respondentene eventuelt hadde jobbet ved tidligere. Tidskravet var også begrunnet i at de måtte ha jobbet på

Ila fengsel før organisasjonsendringen begynte, slik at de kunne uttale seg om hvordan det var før og etter endringen.

Et annet kriterium var at de måtte ha jobbet direkte med innsatte på forvaringsavdelinger. Det vil si at betjenter som jobbet i avdelinger uten direkte innsattkontakt, eller som kun hadde sporadisk kontakt med innsatte på ulike særavdelinger, ikke kunne delta i undersøkelsen.

Det er en spesifikk gruppe fengselsbetjenter som det er interessant å studere når en skal undersøke jobbstress og sosial støtte i hverdagen. De som jobber på avdeling med kontinuerlig og direkte kontakt med innsatte, er i en særstilling, siden de står i en stressituasjon til daglig og må ta det som kommer av frustrasjoner, trusler og vold fra innsatte (Hammerlin & Kristoffersen 2001). De jobber tett i forhold til innsatte og må forholde seg aktivt til kriminalomsorgens todelte hovedmålsetting. En målsetting som flere studier har påpekt, kan gi en rollekonflikt, siden deres oppgave både er å inneha en vokter- og hjelperfunksjon, noe som kan være problematisk å håndtere (Harenstam 1989; Fridhov & Hammerlin 1992; Hammerlin 1992; Garm & Kausland 1998; Schaufeli & Peeters 2000). Ved å foreta disse utvalgskriteriene ville jeg være sikker på å få tak i hvordan fengselsbetjenten som jobber tett med innsatte, gjør jobben sin.

Informantene måtte også inneha en stilling der de var i kontinuerlig turnustjeneste og ikke kun hadde tjeneste på dagtid, da innsatte for det meste av denne tiden er på arbeid eller skole. Jeg intervjuet like mange menn som kvinner, siden fengslet har tilnærmet jevn kjønnsfordeling av tilsatte. Alder ble tillagt mindre vekt, men jeg prøvde å få respondenter som hadde jobbet ved fengslet i lengre og kortere tidsrom for å prøve å dekke betydningen av hvor godt kjennskap de enkelte tilsatte hadde til fengslet, og hvilke oppfatninger de har om interessefeltet på bakgrunn av det. Det må også sies at hovedgruppen av fengselsbetjentene som jobber på Ila, er mellom 30 og 40 år, og at informantene mine er i denne aldersgruppen.

Med utgangspunkt i de ovenstående kriterier valgte jeg selv ut de fengselsbetjentene som jeg ønsket å intervju. De aller fleste intervjupersonene kjente jeg fra før, men jeg prøvde å få med meg ulike personlighetstyper, slik at jeg ikke fikk en ensartet gruppe med for like preferanser. Hvorvidt jeg faktisk har klart å få dette til er svært vanskelig å si. Det eneste ønsket jeg hadde ut over kriteriesettet, var at jeg fikk fengselsbetjenter som hadde et reflektert forhold til tjenesten sin og i tillegg ønsket å si noe om det. Dette var jeg selvfølgelig avhengig av for å kunne gjennomføre intervjuene, men samtidig kan det være en svakhet at det er

fengselsbetjenter på Ila fengsel som har bestemte meninger om temaet, uten at de ønsker å si noe om det.

4.6 Intervjusituasjonen

Intervjuene ble holdt på personalrommet i fengslet, der vi slapp å bli forstyrret.

Fengselsbetjentene var i tjeneste, men vaktleder ved fengslet godkjente etter anbefaling fra fengselsinspektøren at intervjuene måtte gjennomføres, hvis forholdene ved enheten kunne tilsi det. Det vil si at for eksempel personalmangel, krisesituasjoner eller lignende kunne gjort at vi måtte avbryte intervjuene, men ingen slik situasjon oppsto. Intervjuene ble derfor foretatt sammenhengende i ca. 60 til 90 minutter, alt etter hvor mye den enkelte betjent hadde på hjertet, og hva som kom opp av temaer i løpet av samtalen.

Før intervjuene startet, opplyste jeg informanten om han/hun sin mulighet til enhver tid å trekke seg eller unnlate å svare på enkelte spørsmål. Jeg fortalte at intervjuene ville bli anonymisert og informerte at direktøren ved fengslet ville godkjenne om undersøkelsen kunne offentliggjøres, slik at de ikke trengte å påta seg noen form for selvsensur i forhold til det som de anser som taushetsbelagt. Det de betrakter som sensitiv informasjon for fengslet, ville eventuelt bli stoppet av direktøren. Opplysningen om at direktøren skulle avgjøre om studien kunne offentliggjøres, kan ha ført til at informantene begrenset seg i sine uttalelser eller fremsatte de mer fordelaktige for ledelsen og fengslet siden de ble bevisstgjort at deres øverste leder skal godkjenne produktet. Jeg mener ut fra etiske betraktninger, at dette måtte informeres til informantene da en slik godkjenning er en forutsetning for å kunne gjøre undersøkelser på et slik felt som et fengsel er. Hvis jeg ikke hadde informert om dette, kunne jeg risikert at de selv på bakgrunn av sin taushetsplikt (Alminnelig tjenesteinstruks for fengselsvesenets tjenestemenn 1962) og hva som de synes kan virke som nedsettende betegnelser om fengslet, ville pålagt seg en selvsensur som også kan ha påvirket deres utsagn.

De ble også bedt om å forsøke å glemme at jeg selv hadde jobbet ved fengslet. I samme anledning informerte jeg dem at de kunne få en del spørsmål, som kunne virke veldig selvfølgelige å komme fra en som hadde jobbet ved fengslet.

De på forhånd skrevne spørsmålene ble gjennomgått i tillegg til at jeg fulgte opp med tilleggsspørsmål tilpasset svaret den enkelte respondent gav. De aller fleste synes spørsmålene

var greie å svare på, selv om noen måtte ha betenkingstid eller utsette svaret til senere. *Én* fengselsbetjent påpekte at han/hun ville svart bedre på spørsmålene, hvis det hadde vært mulig å lese igjennom dem på forhånd. Det ble imidlertid forklart at jeg ønsket umiddelbare svar, da de ble mer personlige og ikke like formaliserte, hvis betjentene fikk anledning til å diskutere dem på forhånd. Betragtninger og fortellinger som eventuelt ville bli tapt ved denne fremgangsmåten, måtte jeg heller klare meg uten.

4.7 Intervjuene

Intervjuene mine ble gjennomført i to runder. Det vil si at jeg i *intervjurunde nummer én* (Appendix 2) gikk eksplorerende til verks og stilte spørsmål hvordan de gjør fengselsbetjentarbeid. Etter å ha gjennomgått de sju første intervjuene ble det tydelig at betjentene snakket om sosial støtte, stress og trivsel på arbeidsplassen. På bakgrunn av dette spisset jeg i *intervjurunde nummer to* (Appendix 2) spørsmål om dette temaet. Flere av spørsmålene ble stilt ut i fra en teoretisk forståelse, og spesielt forklaringsvariabelen kontroll i arbeidet ble underkategorisert til spørsmål om organisasjonsendringen hadde ført til økt selvbestemmelse, og om arbeidet var blitt mer fleksibelt.

Halvstrukturerte intervjuer egner seg godt når man skal få en dypere forståelse for studieområdet (Fog 1994), der en på bakgrunn av en intervjuguide med åpne spørsmål kan følges opp respondentens svar fortløpende. Metoden sikrer at de ulike temaene som en vil ha berørt blir berørt i tillegg til at ved å stille åpne spørsmål kan en se om respondentene kommer inn på de temaene som er forventet uten at en spør direkte om det.

Ved å stille åpne spørsmål om hvordan fengselsbetjenter utfører yrket, tok jeg utgangspunkt i en eksplorerende undersøkelsesform. Hvordan de gjorde fengselsbetjentarbeid, har jeg kunnet forstå ut fra deres fortellinger og bruk av relevant teori, som gir en bedre forståelse av fenomenet (Ragin 1994).

Enkeltintervju sikrer også i stor grad at sensitive spørsmål kan svares på, uten at informanten er redd for å uttale seg når andre er til stede. I denne undersøkelsen er flere spørsmål gjeldende for hvorvidt fengselsbetjenter følger lover, forskrifter og instruks. I en etat som kriminalomsorgen er det ikke å følge reglene i verste fall vurdert som en tjenesteforsømmelse, som kan medføre disiplinærreaksjoner mot tjenestemannen (Alminnelig tjenesteinstruks for

fengselsvesenets tjenestemenn 1962). Ved å stille disse spørsmålene for fengselsbetjenter kan det hende at informantene ikke vil tilkjenne at de hadde brutt reglene. Dette vil i så fall ikke gi et reelt bilde av hvordan de utfører tjenesten sin og dermed føre til validitetsproblemer i undersøkelsen.

Et par av respondentene stilte noen spørsmål angående anonymiseringen i studien. Spesielt en respondent lurte på om hans/hennes overordnede ville få vite at akkurat han/hun var blitt intervjuet. Jeg forsikret derimot at ingen ved fengslet eller utenfor ville få vite hvem som var blitt intervjuet, selv ikke på direkte spørsmål om det. Jeg understreket samtidig at jeg ikke kunne garantere at overordnede forhørte seg blant andre ansatte om hvem som var blitt intervjuet, men at jeg anså en slik oppsporing av informanter som lite sannsynlig, da fengslets ansatte i flere omganger tidligere har blitt intervjuet. Det jeg derimot ikke kunne forsikre informantene imot, var gjenkjenneligheten i de eksempler de kommer med, men at de kunne forsikre seg mot dette ved ikke å si noe om hendelser som kan kjenne dem igjen. Jeg understreket nok en gang at informanten hadde mulighet til å trekke seg fra hele intervjuet eller la være å svare på enkeltspørsmål.

Problemstillingen om anonymitet som informantene uttrykte bekymring for, kan ha hatt betydning for hva som kom frem under intervjuene. Informanter som følte usikkerhet om at deres fortellinger ville bli kjent for ledelsen, kan ha unnlatt å ta opp ting som angår temaet. Jeg opplevde derimot ikke dette konkret ved at noen trakk seg fra hele intervjuet eller ikke ville svare på enkeltspørsmål. De spørsmål som informantene tok betenkningstid på eller ikke hadde noe svar på, tolket jeg som om de ikke hadde noen formening eller eksempler på. Jeg kan imidlertid ikke utelukke at disse spørsmålene ble oppfattet av respondenten som sensitive, og at de unnlot å svare på dem.

Hovedmålet med kvalitativ forskning er å gå inn i et felt for å få en større dybdeforståelse av hva det er som skjer der. For å forstå kan enkeltsitater være like beskrivende, som at flere respondenter sier noe om det samme området. Dette kan skyldes at enkelte respondenter har en bedre observasjonsevne og/eller er flinke til å sette ord på det som skjer på feltet. Samtidig vil et funn kunne gi et bedre bilde av betydningen av fenomenet hvis alle respondenter sier det samme.

Jeg vil nå presentere mitt analysebilde av fengselsbetjentenes opplevelse av stress og trivsel etter organisasjonsendringen på Ila fengsel.

5 Stress og trivsel på Ila fengsel etter organisasjonsendringen

Flere bedrifter har de senere år gått gjennom en eller annen form for omstillingsprosess for å tilpasse organisasjonens nye krav i markedet. De omstillingsprosessene som har vært gjennomført de senere år, er som oftest ikke endringer som skaper et helt nytt innhold i arbeidet, men justeringer som å innføre nytt organisasjonsdesign. Den organisasjonsendringen som Ila fengsel har vært igjennom, er en slik form for designmessig endring (Grimsmo 2000). Det vil si at de har endret oppgaver og organisering for å etterkomme de krav som er regulert gjennom ny lov om straffegjennomføring av 1. november 2001 (Straffegjennomføringsloven 2001). Hovedinnholdet i endringene til forvaringsanstalten er at innsatte som skal sone en forvaringsdom, skal vise en atferdsmessig endring som reduserer faren for ny kriminalitet, hvis løslatelse skal være tilrådelig (Straffegjennomføringsloven 2001). Dette innebærer for fengselsbetjenten en større grad av strukturert og faglig miljøarbeid enn det som har vært tidligere.

For å imøtekomme disse kravene valgte ledelsen å innføre en større grad av ”teamarbeid” i avdelingene enn det som har vært tidligere (Bjarkeid & Melvold 2002). Det vil si at fengselsbetjentene gikk igjennom en to måneders opplæring for å styrke kunnskapsnivået om sosialpedagogisk arbeid, og hvordan de skal løse de utfordringer som de vil møte i dette arbeidet. Intensjonen fra ledelsens side var å skape en verdimessig og identitetsmessig tilhørighet gjennom en faglig forståelse. Dette skulle sikre at arbeidsoppgavene ble utført etter de føringer som ble gitt.

En spesifikk innholdsmessig endring som har skjedd, er delegering av formell innflytelse på beslutninger ned til fengselsbetjentnivå. En annen strukturell endring er at flytting av innsatte fra en avdeling til en annen i hovedsak ikke skal forekomme som en reaksjon på ureglementert oppførsel. Begrunnelsen for dette er i samsvar med det behandlingsperspektivet som organisasjonsendringen er basert på og direkte i tråd med fengslets nye sosialpedagogiske ideologi. Konsekvensen av denne nye ideologiske retningen fikk imidlertid en del følger rent arbeidsmiljømessig for fengselsbetjentene.

I denne fremstillingen vil jeg presentere noen endringer atskilt for å analysere hver enkelt av dem. Hvordan oppfatter fengselsbetjenten hva som skal gjøres, og hvordan han/hun vil gjøre det, i praksis? Dette innebærer ikke bare å følge kravene slik de er fremlagt fra ledelse, men

også en navigering i forhold til hva arbeidskolleger forventer at en kollega skal gjøre. Og sist, men ikke minst, hvordan hver enkelt arbeidstaker vurderer oppgavene ut fra sitt eget verdiståsted (Lysgaard 2001).

5.1 Endringene

Her vil jeg analysere de ulike endringene som har vært mest sentrale for fengselsbetjentene på forvaringsavdelingene. Endringene innebærer at de skal jobbe mer faglig og tettere på innsatte, men også rapportere deres oppførsel i form av en miljørapport. Dette er forhold som kompliserer relasjonen og antas å ha betydning for fengselsbetjentens opplevelse av stress og trivsel. En annen endring som også har fått stor betydning for relasjonene til fengselsbetjenten, er beslutningen om ikke å flytte innsatte fra avdelingen når de skaper konflikter. Dette gjør at fengselsbetjenten må stå lengre i krevende konflikter, noe som oppleves stressende.

Tidligere studier av arbeidsmiljø i fengsel viser at fengselsbetjenter står i krevende relasjoner til de innsatte, som det forventes at de mestrer (Hammerlin & Kristoffersen 2001).

Relasjonene er preget av at fengselsbetjenten skal overholde de regler som fratar innsatte friheten og makten over eget liv, og som gjør at de kun kan utfolde seg og ta valg innen et særdeles begrenset handlingsrom. Kravene om å overholde reglene kan føre til store og små enkeltkonflikter mellom fengselsbetjent og innsatt, men også et ubehag og press som varer over lengre tid.

Arbeidsmiljøundersøkelsen for kriminalomsorgen 1997-98 viste at ca 58 % av fengselsbetjentene i turnus som har direkte daglig kontakt med innsatte, synes at jobben deres er belastende/meget belastende (Garm & Kausland 1998:75). Til sammenligning viser tall fra norsk arbeidsliv generelt at 3 % av alle arbeidstakere synes at jobben de gjør, har en høy grad av belastning (SSB 2000). Internasjonal forskning på arbeidsmiljø i fengsel (Harenstam 1989; Schaufeli & Peeters 2000) viser det samme bildet som i norske fengsler. Fengselsbetjentene på Ila fengsel beskriver her hvordan en lokal strukturell endring, som er argumentativt forankret i krav om bedre sosialpedagogisk arbeid, skaper en vanskeligere relasjon mellom fengselsbetjentene og innsatte.

5.2 Vanskelige innsatte flyttes ikke

Den strukturendringen som har skjedd etter organisasjonsendringen, er at fengselsbetjenten skal løse større konflikter på avdelingen med innsatte. Tidligere praksis var at fengselsbetjentene hadde mer innflytelse når innsatte skulle bli flyttet til en mer restriktiv avdeling (Manz & Sims 1987; Wilkinson 1998). Nå skal innsatte imidlertid ta mer ansvar for de konfliktene de går inn i og forholde seg til dem i etterkant av selve hendelsen. Denne endringen har imidlertid fått konsekvenser for arbeidet med innsatte siden det vanskeliggjør arbeidssituasjonen og skaper lengre konflikter. Én fengselsbetjent beskriver dette forholdet slik:

"F: Negativ utfordring er at innsatte sitter veldig lenge på avdelingen, så hvis du har en konflikt, så er den veldig lang. Det blir en ekstremt lang konflikt, som kan være slitsom. Det er en utfordring i det systemet som er her nå.

I: Hva tenker du på "i det systemet som er her nå"?

F: At vi i mye større grad beholder folk på avdeling, og at de innsatte skal stå i konflikten med oss og ikke bli flyttet som de ble i gamle dager. Det er jo bra for de innsatte som i større grad må ta stilling til sine konflikter, men det sliter jo også på tjenestemannen hvis han er involvert i det."

Fengselsbetjentene hadde tidligere en buffer i at innsatte ble flyttet når det oppsto konflikter. Når de sto i situasjoner som de opplevde som truende og eller belastende, visste de at innsatte etter en slik hendelse ville bli flyttet til en annen avdeling med et strengere regime. Dette ble gjort for å opprettholde ro og orden på avdelingen i tillegg til at en skulle signalisere til de innsatte at slike handlinger ikke er akseptable.

Begrunnelsen for at innsatte i dag ikke skal flyttes, er en del av den sosialpedagogiske ideologien, der innsatte skal lære seg å stå til ansvar for konfliktene ved å løse dem. De skal ikke slippe unna ubehaget i situasjonen ved å bli flyttet, men heller ansvarliggjøres og forholde seg konstruktivt overfor dem som er parter i konflikten. Denne strukturelle endringen fører derimot til konsekvenser i utøvelse av jobben for fengselsbetjenten, og spørsmålet blir hvordan dette har påvirket trivselen.

5.2.1 Å stå lengre i konflikter og hvilken betydning det har for den sosiale relasjonen og kontrollen

Organisasjonsendringene på Ila fengsel kan føre til at konfliktene blir lengre, og det utfordrer fengselsbetjenten på flere måter. En av prøvelsene er profesjonaliteten i jobbutøvelsen der en må prøve å undertrykke egne følelser for å kunne utføre jobben slik den er påkrevet (Hochschild 1983). En fengselsbetjent har erfart dette slik:

"F: Det er slitsomt å gå i lange konflikter, (.....) og det gjør det jo vanskeligere å være profesjonell, fordi man blir sliten og mindre fokusert. Og når man er mindre fokusert, så blir man irritert, og da velger man å si hva en egentlig mener, og det er ingen god idé. For da oppstår det dumme at han (innsatte) har rett når du har sagt det du mener (latter).

I: Har du en spesiell hendelse?

F: Ja etter langvarig gnaging, vi hadde vel hatt et dårlig forhold i et halvt år eller noe sånt. Så, hva var det det dreide seg om.. Jeg husker bare jeg ble sur (latter). Det var ett eller annet jeg skulle gjøre for han som jeg ikke fikk gjort, fordi jeg måtte på legevakten med dattera mi. På akuten på Ullevål så det var seriøst på en måte. Dagen etter møtte jeg han, og han var illsint for den tingen jeg ikke hadde utført dagen før. Jeg forklarte han at jeg hadde forlatt jobben fordi jeg måtte på legevakten med ett av mine barn, der han hadde et friskt utsagn om noe sånt som at det han holdt på med, var litt viktigere enn det da.

I: Hva sa du da?

F: Det var da jeg sa det dumme, og det ble en diskusjon. På slutten av denne diskusjonen så var jeg nok så sur at jeg kalte han møkkamann, og det så nok ut som jeg mente det også. Jeg så nok tydelig sint ut tror jeg (latter).

I: Fikk du noen reaksjon på det uttrykket da?

F: Om det kom reaksjon på det ja. I aller høyeste grad. I lang tid etterpå. I hver eneste setning omtrent."

Fortellingen viser at større konflikter over tid gjør at fengselsbetjenten får problemer med å klare å forholde seg profesjonelt overfor innsatte. Det innebærer at han/hun ikke klarer å holde tilbake de reelle følelsene og lar de komme frem verbalt. En slik form for følelsesstyring er stressende i og med at en kjemper med seg selv hvordan en skal forholde seg til enhver tid, i ulike pressituasjoner.

En annen side som kanskje er den mest alvorlige konsekvensen av strukturendringen, er det psykiske presset og utryggheten som oppstår når fengselsbetjenten står i lengre konflikter med innsatte. Undersøkelser viser at noe av det aller viktigste for arbeidstakere, er at de føler seg trygge på arbeidsplassen (Byrkjeland 1998). Flere av fengselsbetjentene i undersøkelsen min beskriver det å stå i relasjon til de innsatte over lang tid som belastende. I konfliktsituasjoner brukes en form for psykisk vold for å presse betjentene. Én informant beskriver denne belastningen slik:

"F: Det som har vært belastende for meg, er å stå i konflikt med innsatte over tid.

I: Hva innebærer en sånn type konflikt?

F: Det er for meg at vedkommende satte blikket i meg hver gang han så meg, svarte ikke på tiltale, sa ingen ting, gikk demonstrativt forbi. Egentlig skulle man tro at det er utrolig behagelig, men blikk kan drepe og det gjør noe med psyken din. Du tenker en del på det.

Det høres egentlig veldig dumt ut, men i løpet av et halvt år kan det bli ganske slitsomt å forholde seg til.”

Arbeidsgivers fokus er på de oppgaver som fengselsbetjenten skal utføre, for å nå de mål organisasjonen har satt seg. Disse målene kan føre til vanskeligere arbeidsforhold for fengselsbetjentene, da ideologien om å nå kvalitative mål i forhold til de innsatte tilsynelatende er overordnet hensynet til fengselsbetjentens arbeidssituasjon. Konsekvensen kan derimot bli at ønsket om å få til en tilnærmet optimal sosialpedagogisk relasjon, heller vil vanskeliggjøre relasjonen mellom innsatte og fengselsbetjenten, og dermed forringe måloppnåelse (Merton 1968). Denne strukturendringen er ikke den eneste som kan bidra til å forverre arbeidsmiljøet for fengselsbetjentene. Jeg skal nå se på noen innholdsmessige endringer som også får betydning for fengselsbetjentenes arbeidssituasjon.

5.3 Fengselsbetjentene skal nå skrive miljørapporter

Før organisasjonsendringen arbeidet to fengselsbetjentene sammen på avdelingen, der de løste de fastlagte rutineoppgavene og rådførte seg med hverandre når det var behov for det. I dag skal det etter intensjonen være tre betjenter på jobb, som i større grad enn tidligere skal drive miljøarbeid, samt observere og dokumentere atferden til de innsatte. I tillegg skal betjentene utføre nedskrevne rutineoppgaver (Appendix 4). Det er også lagt inn lengre overlappingsperioder mellom turnusskiftene slik at de kan informere om tilstanden på avdelingen og ta opp ulike anliggender som er av særinteresse. *De fleste* fengselsbetjenter beskriver den i større grad rådende arbeidsmåten som preger avdelingsteamet, som mer faglig, systematisk og planlagt. Arbeidsinnholdet er ikke radikalt endret, men betjentene synes at arbeidet er blitt mer gjennomtenkt. De jobber tettere i grupper, fordeler arbeidsoppgavene strategisk seg imellom og rådfører seg med hverandre hvordan de skal løse bestemte oppgaver. Denne måten å jobbe på gir noen fordeler i forhold til arbeidet med en krevende innsattgruppe. Fengselsbetjentenes beskrivelser av hvordan den innholdsmessige endringen av arbeidet har gitt seg utslag i forandringer i relasjonen til innsatte, er av betydning for å forstå arbeidsmiljøet i fengslet.

Ila fengsel er som de fleste fengsler bygd opp som et byråkratisk system, der fengselsbetjenten som står i nederste produksjonslinje med innsatte, skal ha minst mulig direkte innflytelse på beslutninger som blir fattet (Weber 1997). Før organisasjonsendringen var det slik at beslutninger som berørte innsattes soning, hovedsakelig skulle fattes på et nivå som ikke var i direkte kontakt med innsatte. Det innebar at beslutninger eller formelle rapporter som er nedfelt skriftlig, og som gjelder forhold som er av betydning for den innsattes soningsforhold, ikke skulle tas av fengselsbetjenter som er i direkte relasjon til den innsatte. Dette fordi det kan medføre press, trusler og voldslignende situasjoner som er vanskelig å takle (Hammerlin & Kristoffersen 2001; Hammerlin & Strand 2006). Etter organisasjonsendringen derimot har fengselsbetjentene fått en bestilling på å legge forholdene til rette slik at den forvaringsdømte kan vise til en atferdsmessig endring og kvalifisere seg for løslatelse (Straffegjennomføringsloven 2001). Det vil si at de har fått ansvar for å rapportere de innsattes atferd på avdelingen og skrive det ned som en miljørapport. Hvis innsattes endring ikke er dokumentert, skal innsatte ifølge regelverket ikke løslates på minstetid og kan i teorien sitte inne resten av sitt liv. Det er den forvaringsdømtes atferd i fengslet generelt og avdelingen spesielt som skal dokumenteres ved en systematisk kartlegging, og til slutt nedskrives i en miljørapport som undertegnes av fengselsbetjenten. Dette dokumentet skal legges frem for retten sammen med sakkyndiges uttalelse om innsatte og danner grunnlaget for beslutningen om idømmelse av forlenget forvaring. Denne innføringen er en form for funksjonell fleksibilitet (Atkinsen 1984; Torp 2005:37) fremsatt som et arbeidskrav til fengselsbetjentene, da det antas at en slik ordning der fengselsbetjentene observerer og rapporterer, vil danne et bedre grunnlag for beslutninger. En slik form for delegering av oppgaver samtidig som de er med og løser oppgaver oppover i hierarkiet, kan gi de ansatte en følelse av større frihet og ansvar. Men det oppstår imidlertid et meget sterkt press når innsatte, med sin innsynsrett, krever å se en miljørapport som er i klar ufavør for innsatte. Denne endringen må derfor ses i forhold til den sosiale relasjonen på arbeidsplassen.

5.3.1 Miljørapporters betydning for den sosiale relasjonen

Flere respondenter påpeker det problematiske ved innføring av ordningen at fengselsbetjenter skal skrive miljørapporter på innsatte som de har innsynsrett i. *Én* fengselsbetjent beskriver hvilken konsekvens dette har for fengselsbetjentgruppen:

"F: Ja vi må gå gjennom miljørapportene med innsatte. Hvis de krever å få innsyn i den, sitter en betjent som har skrevet den, kanskje bare kontaktbetjenten og mulig avdelingsleder blir med og kanskje psykologen eller inspektøren. Mest sannsynligvis ikke. Da sitter vi og går igjennom, der han vil synes at noe er bra, og noe han er dødelig uenig i siden det er negativt for han. Er det noe negativt, vil det få konsekvenser for han senere, og da er han ute med piggene med en gang. Vi har hatt en del tøffe gjennomganger, det er det ene. Det andre er at de innsatte vet at dette dokumentet er viktig, slik at de presser oss. Jeg frykter og vet at enkelte betjenter unnlater å skrive en del ting, fordi de vet at det blir for tøft etterpå. Og da er rapportene verdt null og niks spør du meg. Da skriver vi mer nøytrale rapporter for å unngå ubehaget, og det har jeg faktisk stor forståelse for. Det å jobbe så tett opp mot innsatte og ha en sånn viktig innvirkning i deres soning som de rapportene faktisk har, så skjønner jeg at du blir skeptisk. For en som ikke slipper ut her, og som kanskje har sittet på 21 års forvaring, fordi at en idiot av en kontaktbetjent har skrevet en miljørapport som har stemplet han til et par år til, da blir det litt for spennende (min merk: resignert latter). Hvis vi får nokas-gjengen her, så skal jeg se hvem som tør skrive en miljørapport på de gutta der, slik at de ikke kommer ut på minstetid (huff ja)."

Her beskrives, for det første, belastningen som oppstår ved at innsatte står daglig i direkte relasjon til den fengselsbetjenten som rapporterer negative hendelser. Ordningen skaper ikke bare et press i den situasjonen da rapporten formidles, men presset vedvarer på betjentene i etterkant på avdelingen. Med slike konsekvenser blir jobbhverdagen preget av press og utrygghet, alt etter hvordan den innsatte takler denne tilbakemeldingen. På bakgrunn av dette, velger enkelte betjenter å skrive rapporter som ikke beskriver de faktiske forhold, men heller nøytraliserer rapportene slik at en slipper unna ubehaglighetene. Dette gjelder spesielt hvis en står overfor innsatte som oppleves som truende, og en antar at et negativt rapportinnhold vil medføre ubehagligheter. Én fengselsbetjent sier at han/hun er oppriktig redd for en innsatt som han/hun har på avdelingen sin, og at dette gjør at han/hun er utrygg i jobben.

Selv om ingen informanter sier at de selv har unnlatt å rapportere om det de oppfatter som innsattes negative oppførsel på avdelingen, sier de at de vet andre har gjort det. Dette kan skyldes at de enten ikke har opplevd denne belastningen selv, eller at de ikke ønsker å fortelle at de har gjort nettopp dette. Det er likevel grunn til å anta at når flere respondenter bemerker det, så er det en rimelig grunn til å tro at det faktisk skjer. På bakgrunn av ovennevnte respondenters beskrivelse av forholdene, og hvilke konsekvenser det kan medføre i forhold til enkelte innsatte, er det forståelig at noen betjenter velger å ta hensyn til egen sikkerhet. Når en følger sine interesser som menneske i organisasjonen og ikke det teknisk økonomiske system sine krav, siden konsekvensen av å følge dem kan bli for truende for enkeltpersonen, er det en rasjonell handling (Ressner 1983; Lysgaard 2001). Konsekvensen av at betjentene opplever denne rapporteringsordningen som meget belastende, blir at fengselsbetjenten nøytraliserer de negative innsattbeskrivelsene, og at hele rapporteringsformens intensjon mister sin funksjon

(Merton 1948). Det som forventes skal rapporteres, blir ikke rapportert på grunn av frykt. Dette er i tillegg alvorlig i forhold til både etiske og rettssikkerhetsbetraktninger for en kvalitativ god innsattbehandling i det norske samfunnet.

Det er også skjedd andre innholdsmessige endringer som krever at fengselsbetjenten må jobbe tettere og i enda større grad mer faglig med de innsatte. En endring i relasjonen som får følger for fengselsbetjentens opplevelse av arbeidet.

5.4 Faglig og tettere relasjonsarbeid

Organisasjonsendringen har ført til krav om at fengselsbetjentene skal jobbe mer faglig med innsatte. Det vil si at de skal ta utgangspunkt i deres kriminalitet, og jobbe mer med en faglig tilnærming for å legge til rette slik at endring mot en mer kriminalitetsfri tilværelse, kan sannsynliggjøres. Dette innebærer også at de må jobbe tettere relasjonelt for å imøtekomme disse kravene, noe som har betydning for den sosiale relasjonen, kontrollen i arbeidet, utfordringer med rollekonflikten og arbeidspresset.

5.4.1 Faglig og tettere relasjonsarbeids betydning for den sosiale relasjonen

Forskning på arbeidsmiljø i fengsel har både nasjonalt og internasjonalt beskrevet den vanskelige relasjonen mellom fengselsbetjenter og innsatte. Det er en relasjon som er preget av vold og trusler fra innsatte mot fengselsbetjenten, samt et vedvarende psykisk press på en arbeidsplass som også preges av flere alvorlige konflikter (Harenstam 1989; Garm & Kausland 1998; Schaufeli & Peeters 2000; Ommedal & Wadseth 2001; Hammerlin & Kristoffersen 2001; Hammerlin & Strand 2006). En av grunnene kan være at flere av de innsatte har brukt, og er villig til å bruke vold som et konfliktløsningsmiddel. En annen grunn kan være at fengslet, som en atferdsbegrensende straffeinstitusjon, reduserer innsattes valg og frihet over eget liv og derfor kan trigge frem flere alvorlige konfliktsituasjoner. Spørsmålet her er om organisasjonsendringens større grad av faglig og nært relasjonsarbeid mellom fengselsbetjenter og innsatte, har ført til en vanskeligere relasjon for fengselsbetjenten? Relasjonen er fra fengselsbetjentenes ståsted preget av at de må forholde seg profesjonelt overfor innsatte, uansett hvor grove kriminelle handlinger de har begått.

En fengselsbetjent beskriver hvordan han/hun synes det er svært problematisk å forholde seg til innsatte som er dømt for sedelighet. Dette gjelder spesielt når de må jobbe tett og faglig med innsatte, noe som blant annet innebærer å ta opp og kartlegge ulike behov med utgangspunkt i den kriminaliteten som er begått. Her gir informantene et bilde av fengselsbetjenten som en "samtaletterapeut", som må gå inn i innsattes oppvekstrelaterte traumer og i detalj gå inn i grove kriminelle handlinger. Uansett om den innsatte opptrer truende overfor fengselsbetjentene eller kommer med grove detaljer fra barndom og kriminelle handlinger, forventes det av fengselsbetjenten at han/hun skal stå i relasjonen på en profesjonell måte. Fengselsbetjentene må kontrollere sine følelser overfor innsatte for å imøtekomme kravet om profesjonalitet i yrkesutførelsen (Hochschild 1983). Én respondent beskriver denne belastningen slik:

"...det er det at du får prøvd deg selv veldig ved å jobbe så tett i et sånt miljø. Du jobber med en slik problematikk, der folk utfordrer deg. Dem utfordrer profesjonaliteten din i forhold til at du skal jobbe med folk du misliker. Du misliker handlingen. Du misliker personen. Noen er direkte ufordragelige. Likevel skal du ha en profesjonell tilnærming til dem. Gjør de noe bra, skal de ha ros for det. Er det noe de har krav på, så skal de ha det. Altså selv om du misliker dem, så skal du faktisk være hyggelig når de fortjener det. I tillegg utfordrer de frykten din. Enkelte innsatte har et ekstremt varierende humør og kan snu på femøringen om han er glad eller rasende. Det å alltid ha piggene ute er veldig slitsomt siden du ikke vet når neste angrep kommer. Konsekvensen blir at jeg trekker meg tilbake"

I tillegg til at fengselsbetjenten må forholde seg profesjonelt i konflikter og overfor innsatte som har begått særlig alvorlig kriminalitet, beskriver informanten her hvordan enkelte innsatte gjennom sin ustabile psyke og aggresjonsutbrudd skaper utrygghet. Fengselsbetjentene beskriver at denne atferden gjør at de går med "en evig spenning i magen", "kommer på halvdistanse" og blir usikker eller "går konstant med piggene ute". En informant sier det så sterkt at pressituasjoner er så slitsomme at han/hun heller vil ha foretrukket å ha blitt slått ned i stedet for fortsatt å stå i presset. Det ville ført til en reaksjon og en pause i det trykket som han/hun står i. Slike arbeidsforhold er tøffe for personer som til daglig er vant til normale relasjoner som er preget av harmoni, og truer dermed den grunnleggende tryggheten som arbeidstakere er avhengige av for å gjøre jobben sin. I tillegg må fengselsbetjentene ofte uansett hva de innsatte sier og gjør, bare ta i mot på en profesjonell måte. Det blir en ubalanse i forholdet som de føler det er urimelig at de skal tåle (De Jonge et al. 2000).

Trygge relasjoner på arbeidsplassen har stor betydning for trivsel, men må også ses i forhold til andre arbeidsmiljøvariabler for å få en mer dekkende beskrivelse. Jeg skal nå se hvordan respondentene opplever kontroll over og i arbeidet (Karasek 1979), og hvilken betydning det

har i hverdagen. En arbeidsmiljøvariabel som også har stor betydning for fengselsbetjentenes opplevelse for trivsel på arbeidsplassen.

5.4.2 Faglig og tettere relasjonsarbeids betydning for kontrollen

For enhver arbeidstaker vil det å ha kontroll over arbeidssituasjonen være av stor betydning for hvordan han/hun trives i jobben. I arbeidsmiljøundersøkelsen for kriminalomsorgen fra 1997/98 sa fengselsbetjentene ved Ila fengsel at de opplevde liten grad av kontroll i arbeidet (Garm & Kausland 1998). Det vil si de hadde liten eller ingen innflytelse over hvilke arbeidsoppgaver de skulle utføre, og at de hadde få arbeidsoppgaver. De ønsket på dette tidspunkt større grad av innflytelse, flere arbeidsoppgaver og en aktiv deltakelse i utformingen av arbeidshverdagen, i motsetning til det de oppfattet som en passiv rolle. Det ble imidlertid påpekt i studien at hvis en skulle tillegge flere nye arbeidsoppgaver til fengselsbetjentene, måtte en samtidig la de få større grad av kontroll over arbeidet, slik at de ikke kom inn i en såkalt "high strain". Det vil si en form for stress som er mer alvorlig og som kan gi helseskader (Karasek 1979).

Spørsmålet i min studie er om organisasjonsendringen i større grad av faglig og nært relasjonsarbeid mellom fengselsbetjent og innsatt, har ført til større grad av opplevd kontroll i arbeidssituasjonen for fengselsbetjenten? Informantene i min undersøkelse har imidlertid ulik forståelse om de har fått mer kontroll i arbeidet nå enn før. *Flere* betjenter sier at de praktisk sett kan styre hverdagen selv, når de faste gjøremålene som instruksene (Appendix 4), tillegges er gjort unna. I en svensk arbeidsmiljøundersøkelse om faktorer som bidro til negativt stress i arbeidet, påpekte 71, 5 % av yrkesgruppen "vårdare i kriminalvården og väktare" at de for *det meste ikke eller aldri* kan bestemme når ulike arbeidsoppgaver skal gjøres (SSB 1997). Dette er også bekreftet i tidligere studier om utførelsen av yrkesrollen som fengselsbetjent i Norge, der de uttrykker sterk misnøye med den ovenfra og ned styring som finnes i fengslene (Hammerlin 1992). Fengselsbetjentene i denne studien sier imidlertid at når de faste oppgavene er utført, er det rimelig fritt spillerom for hvordan de disponerer tiden sin, og hva de velger å gjøre på avdelingen.

En informant mener at formen for selvbestemmelse over arbeidsoppgavene som betjentene har på avdelingen, er i form av skjønnsvurderinger. Fengselsbetjenten mener at de ikke har

noen forutsetninger til å klare å utføre disse skjønnsvurderingene skikkelig, da presset fra innsatte gjør at betjentene velger å skjønnsvurdere sikkerhetsoppgaver som skal være absolutte. Denne fengselsbetjenten beskriver dette slik:

"I: Vil du si at det er blitt mer selvbestemmelse etter omorganiseringen?"

F: Ja vi har jo noe på Ila at vi får lov til å drive med skjønn. Ehh jeg er motstander for det, siden vi driver med skjønn på noe vi ikke skal drive skjønn på. Skal vi drive med skjønn, så skal du ha god oversikt. Du skal være trygg på deg selv for å kunne bruke skjønn. Jeg føler i dag at vi ikke har god oversikt og den tryggheten som vi trenger. Vi bruker skjønn på visitasjonsoppgaver. Sikkerhetsmessige oppgaver vi ikke skal utøve skjønn på. Siden vi ikke har skjønt hvordan vi skal gjøre det, så bør vi heller ikke gjøre det. Ehh jeg vet at en del av ledelsen har kritisert fengsel x fordi du kan hente en perm som gir alle svar. Jeg synes ikke det er riktig at jeg skal komme på jobb og gjøre akkurat det jeg vil. Dette er satt i system, og det byr på konsekvenser for kollegaen min. Jeg har bedt vaktledere å se oss i kortene. Kom og kontroller det vi gjør, vi jukser og det svekker sikkerheten.."

Informanten ønsker i mindre grad enn i dag å utøve skjønn siden han/hun mener at dette ikke gjøres på en sikkerhetsmessig forsvarlig måte. Han/hun mener at dette bør kontrolleres av en overordnet slik at de ikke unnlater å følge opp arbeidsinstruksen, når de kommer opp i situasjoner der de presses av innsatte. Dette kan ses som et ønske om å få bedre kontroll over situasjonen (Karasek 1979) i en tøff arbeidshverdag, da presset rundt skjønnsutøvelse blir for tøft. På den annen side påpeker flere andre informanter at de som vil ha ansvar og innflytelse, får dette av avdelingslederen sin slik instruksen er lagt opp. Én informant uttrykker dette slik:

"Du får mye ansvar i hvert fall de som søker og vil ha det. For min del så liker jeg å prate og ha styringen på samtaler med innsatte og i ansvarsgruppen. Vanligvis så er det avdelingsleder som leder praten, men jeg får tillit og muligheten til det hvis man ønsker. Noen vil det og andre vil det ikke, og begge deler er greit.....folk får muligheter til å tenke selv her. Det synes jeg er bra i forhold til andre plasser der de har instruks til å gå fra a til b. Mens her får du muligheten til å tenke selv og ta egne avgjørelser. Det er all right å føle seg selvstendig og blir stolt på i forhold til de avgjørelser du tar.

I: Har du eksempler på det?"

F: Ehhmm du har jo en instruks her og, men samtidig så gir det rom for alternativer, at du for eksempel skal se individet i større grad enn å se hele gruppa. At du prøver i større grad å legge til rette for enkeltmennesket og dets behov. Som for eksempel at en med ADHD kan gå og trene på dagtid for å få utløp for en del energi. Hvis vi har bemanning til det. Det kan være så enkelt altså."

Det generelle inntrykket er at det er mye opp til avdelingslederen om fengselsbetjentene opplever å få innflytelse i arbeidet i de konkrete arbeidssituasjoner der lederen er til stede. Hans/hennes praktiske utøvelse av avdelingslederrollen kan se ut til å ha betydning for om betjentene synes de har kontroll i arbeidet. De fleste informantene sier at deres avdelingsleder er villig til å la dem få større grad av medvirkning og aktiv deltakelse i det som går ut over rutineoppgavene i avdelingen. Dette i tillegg til at de mener at de nå, i motsetning til før, har

mulighet til å utforme arbeidshverdagen ut fra deres faglige forståelse av hva som er nødvendig å gjøre. Dette gir som beskrevet en selvstendighetsfølelse.

Det som *noen* betjenter i studien imidlertid nevner som et problem, er avdelingslederens ønske om at fengselsbetjentene skal tilstrebe optimal sikkerhet og optimal utøvelse av sosialpedagogiske oppgaver. Denne balanseringen mellom to vanskelig forenlige arbeidsoppgaver er forbundet med rollekonflikten som jeg skal ta opp i neste del, men den virker også inn på fengselsbetjentenes opplevelse av kontroll i arbeidssituasjonen. *Én* informant beskriver dette forholdet slik:

”Avdelingsleder ønsker svært gjerne å balansere mellom sikkerhet og relasjonsbygging og kontakt og miljøarbeid i forhold til innsatte. Noen ganger går det litt på bekostning av sikkerheten. Andre ganger går det på bekostning av miljøarbeidet. Ehh, men jeg føler at avdelingslederen min ikke er tro mot instruksverket på Ila. Han kan gjerne gi anbefalinger om ikke å følge instruksverket, selv om man skal gjennomføre det på en viss måte. Dette er det vanskelig å forholde seg til.”

Informanten beskriver hvordan kravet om å etterkomme sikkerhet og aktiv relasjonsbygging gjennom miljøarbeid skaper forvirring i hvordan utøve rollen. I det ene tilfellet skal betjentene sette til side instruksverket, som de mener er å anse som ”Norges lover” for deres arbeidsutførelse, og i neste øyeblikk skal de følge reglene mer bestemt. Dette forholdet er også understreket i de utenlandske og nasjonale studiene som er foretatt tidligere (Hammerlin 1992; Garm & Kausland 1998; Schaufeli & Peeters 2000). I en svensk studie beskriver betjentene at hvis de ikke følger reglene, kan de bli beskyldt for det. I en annen situasjon kan de bli beskyldt for å ha fulgt reglene (Harenstam 1989). Denne aktive vektlegging av sosialpedagogiske oppgaver, sett i forhold til tradisjonelt fengselsarbeid, skaper forvirring i hvordan de skal utføre arbeidet. Det fører til at flere mister kontroll i arbeidssituasjonen i stedet for at de klarer å mestre den. *Noen* informanter har beskrevet denne situasjonen som så vanskelig å forholde seg til at de velger en mer passiv involvering overfor innsatte. Kravene om en slik motstridende arbeidsutførelse blir så vanskelig å forholde seg til at en velger en mer praktisk konkret tilnærming til utførelsen av rollen.

Problematikken rundt kontroll i rollen sett i forhold til sosialpedagogiske oppgaver og kontrolloppgaver vil nå bli mer belyst under avsnittet om rollekonflikt, da det er en nær sammenheng mellom analysevariablene kontroll og rollekonflikt.

5.4.3 Faglig og tettere relasjonsarbeids betydning for rollekonflikten

I flere nasjonale og internasjonale arbeidsmiljøundersøkelser i fengsler er rollekonflikten fengselsbetjentene opplever i arbeidshverdagen, en gjennomgående problematikk (Harenstam 1989; Hammerlin 1992; Garm & Kausland 1998; Schaufeli & Peeters 2000). De ulike kravene som både fengslets ledelse og innsatte har til fengselsbetjentene, er vanskelige å forholde seg til. Spørsmålet her er om organisasjonsendringens større grad av faglig og nært relasjonsarbeid mellom fengselsbetjent og innsatt har økt opplevelsen av rollekonflikt for fengselsbetjenten? Fengselets ledelse forventer at betjenten skal utføre rollen som både vokter og hjelper på en optimal måte som er i tråd med fengslets ideologi og kriminalomsorgens hovedmålsetting. I tillegg forventer flere innsatte at betjenten skal ivareta deres interesser og kan være mindre lydhør for valg som er sikkerhetsmessig begrunnet. En slik type intern rollekonflikt har betydning for opplevelsen av trivsel på jobben (Spector 1997) siden rollekonflikten overfor innsatte kan føre til en enda vanskeligere relasjon og dermed utrygghet. *De fleste* informantene uttrykker bekymring om dette, og *én* respondent beskriver rollekonflikten og hvilke konsekvenser den kan få slik:

"F: Det er alle de rollene du spiller. Du skal jobbe i miljøet med de innsatte og både konfrontere og hjelpe dem med kriminaliteten. Du har så mange ulike roller som kræsjer i hverandre. Men det avhenger vel hva du gjør det til selv, hvor mye du klarer å omgå hver enkelt innsatt. Hva slags rolle du har, kan føre til konfrontasjoner blant de innsatte altså. De er ikke helt klar over hva rollen din er. De har misforstått. Ikke fått med seg at du har en kontrollerende funksjon, samtidig som at du skal være medhjelper."

Fengselsbetjenten beskriver her hvordan de ulike rollene som kontrollør og hjelper skaper konflikter. Han/hun antyder også at jo mer du klarer å omgå de innsatte, jo vanskeligere vil det bli å forholde seg til de ulike rollene siden de forsterkes. Innsattes krav og forventninger til fengselsbetjenten kan skjerpes hvis relasjonen mellom dem blir tettere, og konsekvensen blir at kontrollørrollen blir utydelig.

Organisasjonsendringens mål var blant annet å få til et tettere og mer faglig relasjonsarbeid mellom fengselsbetjenter og innsatte. Dette ser ut til å ha blitt realitet da *flere* informanter sier at rollekonflikten har blitt forsterket i negativ forstand, som en følge av en enda mer faglig og tettere relasjonstilnærming i arbeidet. En forsterkning av rollekonflikten skjer fordi de sosialpedagogiske oppgavene krever større grad av en dynamisk og utviklende relasjon mellom innsatt og fengselsbetjent, i stedet for en ren statisk, rigid regelhåndhevelse. Denne dynamiske relasjonen skaper forventninger, om mindre regelrigid fangebehandling.

Rollekonflikten kan som vist overfor, skape forvirring angående hva som skal gjøres, og hvordan det bør utføres. En utydelighet som kan føre til at betjenten også opplever økt arbeidspress. I delen som følger, utdypes dette forholdet nærmere.

5.4.4 Faglig og tettere relasjonsarbeids betydning for arbeidspresset

I undersøkelser av arbeidsmengde og jobbtilfredshet har man funnet motstridende resultater i hvilken betydning arbeidspresset har (Jex & Beehr; Fox, Dwyer & Ganster, ifølge Spector 2004). Disse kvantitative undersøkelsenes inkonsistente resultater kan tenkes å være en følge av at det er ulike typer av arbeidsbelastninger som er målt (Spector 2004). Informantene i denne undersøkelsen beskriver arbeidspresset ulikt, avhengig av om de mestrer oppgavene de har fått eller ikke. Dette forhold er også påpekt i tidligere studier ved norske fengsler (Fridhov & Hammerlin 1992). Spørsmålet her er om organisasjonsendringens større grad av faglig og nært relasjonsarbeid mellom fengselsbetjent og innsatt har økt opplevelsen av arbeidspress for fengselsbetjenten?

Fengselsbetjentene påpeker at de nye arbeidsoppgavene har ført til at arbeidet har blitt mer interessant ved at de får jobbe mer faglig og strukturert. De sier at de klarer å gi de innsatte noe både læringsmessig og sosialt og opplever dermed en mestringsfølelse i dette arbeidet. Men samtidig er ikke dette entydig uproblematisk. Flere oppgaver som krever større grad av faglige og begrunnede fremgangsmåter i arbeidet, blir også opplevd som en belastning for dem som ikke mestrer oppgavene. *Flere* informanter er inne på det samme som denne informanten uttrykker:

"Stress? Ja, det er sånn at når du går hjem fra jobben, så er du ikke ferdig med den. Fordi det er ting som henger over deg med miljørapporter. Ehh mer eller hyppigere ansvarsgruppemøter, mye oppfølging. I gamle dager så var det sånn at var det noen som kranglet, så gikk vi inn og sa at nå må dere være snille gutter (latter), og da var det greit, eller du skrev rapport. Men nå skal du notere på kompis, du må lagre ting bak i hodet ditt. Han og samspill og miljørapport. Det er sånn, det ja, det er noe som henger ved deg (....) man er ikke ferdig med jobben når en går. Noen takler det greit, andre gjør ikke det.. Og når man ikke er vant til sånne skrivelser så.. Det er en grunn til at man ikke har valgt et mer teoretisk yrke. Og plutselig så skal man skrive miljørapport, og en psykolog skal rette det og som gir bare røde streker overalt...,og da mister du motet."

I tillegg til at denne respondenten opplever arbeidet som vanskelig å mestre i utførelsen av selve arbeidsoppgavene, sier han/hun også noe om alt det som skal huskes, gjøres og følges

opp. Det er alltid noe som henger ved deg, og jobben er ikke ferdig ved arbeidsdagens slutt. Til sammenligning var det før organisasjonsendringen at når arbeidsdagen var ferdig, var arbeidsoppgavene mer eller mindre overlatt til noen andre. De slapp å tenke at når jeg kommer på jobb i morgen, må jeg ta tak i oppgavene fra i går. Dette kan ha sammenheng med at større grad av oppfølgingsoppgaver også oppleves som mer interessante og ikke lar seg like lett avslutte samme dagen, slik som rutineoppgavene. Innholdet i arbeidsoppgavene henger her sammen med endret arbeidspress i jobben.

I en rapport om organisasjonsendringene ved Ila fengsel rapporterte 62 % av respondentene under ledelsesnivå at kravene var for høye eller delvis var for høye (Johnsen 2004). De var ikke vant med skriftlig arbeid og opplevde dette som økt arbeidspress. Rapporten slår imidlertid fast at jo lengre fengselsbetjentene hadde jobbet med de nye oppgavene, jo mer overkommelige ble de. Dette understreker det stress som oppleves når organisasjonsendringer settes i gang (Landsbergis 2003; Østhus in press), men som naturlig nok vil avta etter hvert som fengselsbetjentene blir mer vant til arbeidsoppgavene.

Dette viser at en ikke kan dele inn i kategorier uten å se helheten, og hvordan de påvirker hverandre i et større bilde. I tillegg påpeker *de fleste* informanter at bemanningen ikke er blitt slik den var lovet før organisasjonsendringen. De var forespeilet flere betjenter enn hva det endelig ble fastsatt. De påpeker at når noen slutter, velger ledelsen bevisst ikke å ansette noen nye fordi de vil spare penger. Én fengselsbetjent beskriver dette slik:

”F: Vi mangler så fryktelig mange stillinger på avdeling x, og ledelsen gidder ikke å gjøre så mye med det. Det er (ha ha ha) jeg ser ingen annen grunn enn at de driter i oss når de ikke ansetter nye folk med en gang. De vil spare penger, men skjønner ikke at det sliter på oss. Det ville vært en mye bedre investering å lyse ut stillingene med en gang. Vi mistet to miljøterapeuter i fjor sommer, og de skal lyses ut nå (merk februar). Og ehh mister x gikk ut i program i januar, noe de visste om på forhånd, og det er ikke kommet noen inn for han (he he) ja, og program for dem som driver med det, og da blir de jo ikke erstattet. Jeg jobber kun på avdeling, bytter ikke vakter og går min egen turnus, og da blir det en påkjenning å gå med nye folk. Jeg føler at jeg er kontinuiteten, og føler at jeg får avdelingen til å gå rundt så blir det ganske frustrerende. Selv om jeg vet at det ikke er sånn. For jeg tror at mange føler det samme. Vi møtes kanskje på en overlapping eller ikke i det hele tatt. Det blir sånn at man ikke jobber sammen, men med hvert sitt.”

Respondenten beskriver hvordan arbeidspresset har økt som en følge av liten vilje til å sette inn nye miljøterapeuter og fengselsbetjenter, når de går inn i nye oppgaver som er utenfor avdelingen, eller når noen slutter i jobben. Dette resulterer i at de som er igjen på avdelingen, må gjøre de samme oppgavene med færre folk, eller at de får inn en ufaglært, som ikke kan

gjøre alle de oppgavene som det kreves på en slik avdeling. Arbeidspresset øker for de gjenværende avdelingsbetjentene, i tillegg til at han/hun mister den sosiale støtten som det var å ha faglærte og kjente kolleger (Le Blanc et al. 2000) på avdelingen.

Det understrekes at de ulike forklaringsvariablene som jeg har foretatt meg, for å kartlegge stress for fengselsbetjenten, må ses i en sammenheng for å forstå den totale trivselen. Uten en slik helhetlig forståelse blir bildet fragmentarisk og lite nyttig til å forstå hva organisasjonsendringen har gjort med trivselen på fengslet. Jeg vil nå se disse endringene i forhold til sosial støtte som en stressreducerende og trivselsfremmende forklaringsvariabel.

6 Hvilken betydning har sosial støtte å si i forhold til stress og trivsel for fengselsbetjenten etter organisasjonsendringen?

I dette kapitlet vil jeg forsøke å gi et bilde av sosial støtte, og hvilke fordeler og ulemper det er å jobbe i grupper på avdeling. Hvilken betydning har sosial støtte i forhold til trivsel i arbeidshverdagen til fengselsbetjentene? I disse vurderingene vil jeg bruke relevant empiri og teori som kan gi en bedre forståelse av hvilke mekanismer som kan oppstå i grupperelaterte kontekster. Informantene i studien min har beskrevet hvordan det er å jobbe i grupper, og hvilken betydning det har i forhold til arbeidsmiljøet. *De fleste* informanter påpeker at det å jobbe i grupper gir samhold og trygghet (Marchington 2000) i hverdagen generelt. Dette er også en fordel i spissede situasjoner, der de innsatte som enkeltpersoner og gruppe i fengslet kan være en trussel for deres liv og helse. Det er spesielt samkjøring om hvordan de skal utføre arbeidsoppgavene mest mulig likt (Hodson 2000) som opptar dem. Dette fordi en slik måte å jobbe på, ifølge fengselsbetjentene, reduserer antall konflikter i fengslet. De beskriver vanskelige relasjonelle konflikter med innsatte som ”en spenning i mellomgulvet som ligger der hele tiden”, og enkelttilfeller der spenningen topper seg til konfliktfylte og utagerende situasjoner. I slike situasjoner får de trygghet gjennom følelsesmessig og kameratslig sosial støtte (House 1981) fra hverandre som gjør tøffe situasjoner lettere å takle.

Jeg vil her se gruppens egenskaper opp mot de aktuelle endringene som har skjedd etter organisasjonsendringen. Hvilken betydning har sosial støtte for fengselsbetjentene i forhold til det stresset som er beskrevet tidligere? Med en slik tilnærming er det mulig å få en mer inngående forståelse av hva som har skjedd med trivselen og arbeidsmiljøet generelt.

6.1 Sosial støttes betydning for den sosiale relasjonen

Denne studien handler om betydning av sosial støtte i forhold til stress og trivsel. For fengselsbetjenter som har en jobb med krevende sosiale relasjoner blir betydningen av sosial støtte formidabel. Jeg vil først se på sosial støttes betydning for den sosiale relasjonen etter innføring av miljørapporter og at innsatte ikke skal flyttes ved konflikter på avdeling. Jeg vil

deretter se på sosial støttes betydning for den sosiale relasjonen etter kravene om å jobbe tettere og mer faglig.

6.1.1 Innføring av miljørapporter og at innsatte ikke skal flyttes ved konflikter på avdeling

I forrige kapittel beskrev fengselsbetjentene hvordan organisasjonsendringen har ført til endringer som vanskeliggjør relasjonen til de innsatte ved at to tidligere ”bufferordninger” fjernes. Disse bufferne er at de nå må stå lengre i alvorlige konflikter med innsatte enn tidligere. Før endringen ble de innsatte ved alvorlige konflikter på avdelingen flyttet fysisk til en annen avdeling for å markere alvorligheten og det uakseptable i episoden. I tillegg hadde flyttingen som funksjon å skåne de innsatte og fengselsbetjentene som ufrivillig var blitt utsatt for ubehaget, mot lignende hendelser fra samme person i umiddelbar fremtid.

Den andre endringen innebærer at fengselsbetjenten nå formelt sett rapporterer om hvordan innsattes atferd på avdeling i fengslet er. Dette kan i ytterste konsekvens medføre at innsatte får forlenget forvaringsdommen sin ut over det som ville ha skjedd hvis rapporten ikke hadde noen anmerkninger. En slik innrapporteringsform skaper som vist i forrige kapittel, en svært spent relasjon mellom fengselsbetjent og innsatt som skal leve tett sammen på avdelingen. Spørsmålet blir, på bakgrunn av ovennevnte, om sosial støtte i grupper kan hindre det stresset som fjerning av bufferne har skapt? *De fleste* informanter har beskrevet det å jobbe i grupper som mer samholdskapende (Mueller 1994; Hodson 1997) enn individuell jobbing. Fordelen i fengslet er at du blir godt kjent med dine kolleger og kan være åpen og føle en trygghet i å bli forstått når du kommer opp i vanskelige situasjoner. *En* fengselsbetjent beskriver fordelene med å jobbe i gruppe slik:

”Jeg er i hvert fall kjempefornøyd med oss som gruppe. Hvis du har behov for å ha fjorten dagers pause fordi du er drittlei, så vet du at funksjonene blir ivaretatt av de andre i gruppa som stiller opp. Det som er viktig da, er at det ikke er de samme personene som tar ”kunstpausene”, men at vi fordeler det litt. Vi kan si til en kollega: Jeg ser at du er sliten med å jobbe med han. Jeg kan gå inn og avlaste deg en periode. Så får du en pause fra han.”

Her beskriver informanten hvordan fengselsbetjentene er oppmerksomme på sine kollegers arbeidsbelastninger som de får ved å stå i særdeles vanskelige relasjoner. De vet hvilken påkjenning det kan være for enkelte i perioder og velger derfor å skjerme hverandre fra spesielt vanskelige innsatte når de er slitne. Det vil si at de kan skape en slags ”menneskelig buffer” ved at betjenten slipper å gå inn i spesielle konfrontasjoner med enkeltinnsatte. Det

kan være at de slipper å korrigere innsattes atferd på avdelingen, formidle formelle sanksjoner og begrensninger som fengslet har vedtatt eller ta spesielle dagligdagse oppgaver som for eksempel urinprøver som kan medføre at innsatte responderer negativt.

Det en slik ordning imidlertid ikke kan forhindre, er at enkelte innsatte utøver psykisk press slik en fengselsbetjent beskrev det i forrige kapittel. Hvordan enkelte bare ved å bruke blikk og knytte never som signal til betjenten, kan fryse dem ut og skape en veldig stressende og truende situasjon (Hammerlin & Kristoffersen 2001; Ommedal & Wadseth 2001). I tillegg kan ikke betjenten skjermes helt og fullt fra alle arbeidsoppgaver som angår den vanskelige innsatte på grunn av begrensede personalressurser og aktivitetsnivået i avdelingen og på fengslet (Hammerlin 1992).

På bakgrunn av ovennevnte diskusjon ser det ut at sosial støtte i grupper bidrar til å redusere det presset som fengselsbetjentene opplever på avdelingen. De kan på bakgrunn av en felles forståelse blant fengselsbetjentene være åpne og trygge i å diskutere og ta opp vanskelige forhold på jobben. Med denne åpenheten i gruppen kan de skjerme hverandre (Hodson 1997) når noen er spesielt slitne eller føler seg presset eller truet av enkeltinnsatte. Dette gjør de ved at andre i teamet går inn og tar arbeidsoppgaver som kan fremme en negativ respons fra innsatte.

Sosial støtte i gruppearbeid kan derimot ikke erstatte fullt og helt de bufferordningene som de hadde før organisasjonsendringen. At innsatte ikke skal flyttes fra avdeling lenger, skaper en mer belastende arbeidssituasjon da slike konflikter blir på avdelingen. Stress i form av press kommer frem både nonverbalt og verbalt, uavhengig om den enkelte fengselsbetjenten blir skjermet fra arbeidsoppgaver som kan fremme en negativ respons til den vanskelige innsatte.

At fengselsbetjentene skal rapportere om innsattes atferd på avdelingen, kan medføre at de innsatte får forlenget forvaringsdommen. Gruppens ”menneskelige bufferfunksjon” overfor vanskelige innsatte kan avlaste betjenter som står i konflikt ved at de slipper å gå inn i situasjoner som kan fremme negativ atferd. Dette er de derimot ikke sikret siden de fortsatt må omgås innsatte på avdeling som kan medføre press og konflikter (Hammerlin & Kristoffersen 2001; Hammerlin & Strand 2006), uavhengig av de slipper å ta enkelte arbeidsoppgaver. Det er også mest sannsynlig at de før eller siden må ta hånd om oppgaver som kan fremme negativ respons overfor den innsatte som man har en konflikt med. Denne diskusjonen tyder på at sosial støtte er avlastende og reduserer stress i arbeidssituasjonen til fengselsbetjenter, noe som også er bekreftet i generelle arbeidslivsstudier om stress i arbeidslivet (Warr 1987; Hodson 1997; Ducharme & Martin 2000).

Samtidig mener jeg at de pressbelastninger som oppstår på grunn av innføringen av miljørapporter, og at innsatte ikke lenger flyttes fra avdeling, ikke kan erstattes med en "menneskelig buffer" slik som de bufferfunksjoner som de hadde før organisasjonsendringen. Pressbelastninger og stress vil uansett oppstå ved at de parter som har vært i konflikt, må forholde seg til hverandre på avdelingen, og at det brukes et psykisk press slik en informant beskrev det i forrige kapittel. Det vil si at disse organisasjonsendringene har ført til økt stress for fengselsbetjenten og dermed redusert trivselen.

Jeg skal nå gå mer inn i ulike typer truende/konfliktfylte situasjoner og se hva det er som skjer når fengselsbetjenten jobber i grupper. Dette er interessant siden disse ovennevnte endringene bidrar til å trigge frem slike situasjoner.

I forrige kapittel beskrev fengselsbetjentene hvilke forandringer som har skjedd etter organisasjonsendringen, og hvordan dette har påvirket de sosiale relasjonene i fengslet. Noen av disse endringene har ført til at de opplever konfliktsituasjoner i fengslet over lengre tid, i tillegg til at det er blitt en ekstra trigger som kan utløse situasjonene.

Spørsmålet her blir hvilken betydning sosial støtte har å si i truende/konfliktfylte situasjoner? De fleste informantene sier at det i konfliktsituasjoner er viktig å ha en kollega innen fysisk rekkevidde slik at de ikke står alene i det "trykket" som oppstår. Det å ha en kollega ved sin side i slike situasjoner gjør at de føler seg tryggere hvis et eventuelt fysisk angrep skulle ramme dem. Spørsmålet om kollegagruppens affektive og kameratslige sosiale støtte (House 1981; Brockner 1987; Ducharme & Martin 2000) kan redusere dette "trykket" i de verbale angrepene som kommer, er diskutabelt. Én fengselsbetjent beskriver her hvordan det er å ha en ufaglært fengselsbetjent, som ikke har fast tilknytning til avdelingen med seg i en presset situasjon:

"F: Jeg har vært i en situasjon der hele avdelingen har samlet seg rundt meg og ville kaste meg ut fordi de ville ha avdelingsmøte uten meg. Jeg satt i sofaen og nektet å gå siden det var uaktuelt å gå i den situasjonen.. Det var en utrolig kjip situasjon.

I: Hvorfor ville de kaste deg ut?

F: Det var noe som var ødelagt på avdelingen, og da ville de ha et avdelingsmøte for å... det lå i kortene at de hadde funnet en sydebukk, som skulle konfronteres. Tas i hvert fall verbalt. Og så samlet de seg, og da skjønte jeg at dette ikke kom til å bli så fornuftig. Jeg sa at dere ikke kan ha møte alene. Jeg jobber her og skal sitte her. Innsatte krevde at jeg måtte gå ut, og de andre satt og ventet på det... Da jobbet jeg med en ekstrabetjent, og det gjorde jo at alt kom på meg.

I: Du kjente presset?

F: Ja du kunne skjære lufta.. men vi ble enige om at vi kunne ringe vaktleder, som jeg da instruerte hva skulle si, og han kom opp og sa det.

I: Der fikk du støtte i vaktlederen?

F: Ja.

I: Men du fikk ikke noe støtte i ekstrabetjenten?

F: Han satt der han også i en annen sofa. Men det er noe med hvem man henvender seg til. Han hadde ikke noe med denne situasjonen, foranledningen eller noe som helst med avdelingen å gjøre. Og det visste de, og det visste jeg, så han var jo bare der. Når du jobber med en fast kollega, så utfyller man hverandre og føler at halvparten av trykket er på den andre. Vi vet hvor vi har hverandre.”

Fortellingen viser hvilket ansvar den som er ansvarlig for avdelingen har i forhold til dem som er innom for å gjøre en midlertidig jobb. Ekstrabetjenten har i motsetning til den faste avdelingsbetjenten ikke vært med å definere praksis for akseptabel atferd på avdelingen (Le Blanc et al. 2000). Derfor blir han/hun ikke sett på som en betydningsfull beslutningstaker å ta med i diskusjonen. Fengselsbetjenten som til daglig er aktivt med og driver forvaringsavdelingen, har derimot et ansvar for driften og er å anse som en beslutningsansvarlig fengselsbetjent. Innsatte vet i denne situasjonen at det er nettopp denne fengselsbetjenten de må presse for å få gjennomført avdelingsmøtet slik de ønsker det. Ekstrabetjenten blir i denne situasjonen ikke ansett å ha særlig mye han/hun skulle ha sagt. Fengselsbetjenten understreker at situasjonen ville ha vært en helt annen hvis han/hun hadde jobbet sammen med en fast avdelingsbetjent. Da ville de to ha stått sammen i det ”trykket” som oppsto, og hendelsen ville ha vært mindre belastende (Harenstam 1989). En slik form for affektiv og kollegial sosial støtte (House 1981; Ducharme & Martin 2000) er i denne situasjonen mulig når begge betjentene av innsatte blir opplevd som de som til daglig har ansvar for driften av avdelingen.

Det som også er av stor betydning for fengselsbetjentene, er at ved å være godt samkjørt og kjent med kollegene som en gruppe (Hodson 1997; Le Blanc et al. 2000), vil de i større grad enn tidligere tørre å si at denne situasjonen eller hendelsen var tøff for meg og få det de kaller god støtte på det. En informant beskriver dette slik:

”F: Ja, den hjelpen i at man kan ha et så åpent forhold med kollegaene, at man kan si; ”fy filleren nå ble jeg svett”. At man kan sette ord på det og tørre å gjøre det, og at det er takhøyde for å gjøre det. At man er trygg på at man får en all raight respons. Det er viktig. Og det føler jeg at jeg har her på avdelingen.(...) Hjelpen gir et bedre samhold fordi en får større grad av lojalitet og trygghet. En felles forståelse. Vet hvor du har makkeren din.”

Betjenten understreker hvordan behovet for trygghet i etterkant av hendelsen, blir dekket ved at kollegaen har forståelse for at enkelte situasjoner med innsatte kan oppleves som stressende, og at det er aksept for å si noe om det. Det å få god respons på hvordan situasjoner er taklet, og hvordan kolleger gir tilbakemelding på den involvertes opplevelse av hendelsen,

er viktig for fengselsbetjenten. Hvis han/hun ikke får en god tilbakemelding på slike situasjoner, kan dette føre til lav mestringsfølelse og skape usikkerhet.

Fengslet som arbeidsplass er beskrevet i flere undersøkelser som en plass der det hersker et "John Wayne-syndrom" (Schaufeli & Peeters 2000). Det innebærer at det er legitimt å klage på systemet og de innsatte, men å si at jobben er stressende og tøff for betjenten personlig (Edwards & Cooper 1990) kan medføre at kolleger synes at denne personen ikke er en god fengselsbetjent. I slike miljø blir fengselsbetjenten målt som enten en god eller dårlig betjent, avhengig av om han/hun takler de tøffe situasjonene. Nettopp denne årsaken kan ligge til grunn for informanternes behov for et miljø der de kan sette ord på tøffe hendelser og føle seg trygge på at responsen blir støttende. Dette er en form for affektiv og kameratslig sosial støtte i høyt stressede hverdagssituasjoner som bidrar til å redusere stress og dermed øke jobbtillfredsstillelsen (House 1981; Hodson 1997; Ducharme & Martin 2000).

Gruppens fordeler er nettopp at en samlet gruppe ønsker å støtte medlemmene til å gjøre en best mulig jobb (Mueller 1994). I tillegg ønsker de av mer bekjentskapsmessige grunner å opptre mer støttende for hverandre i vanskelige situasjoner. En slik form for medarbeidersolidaritet i grupper er påvist å ha en betydelig positiv effekt på jobbtrivsel (Hodson 1997).

Det å jobbe i gruppe er imidlertid ikke entydig positivt for alle gruppemedlemmene på alle områder. Når ulike mennesker jobber i lag, vil det også være ulike forståelser av hva de forstår som løsninger på dilemmaer og spenninger i tjenesteutførelsen. En utfordring er hvordan de skal takle innsatte som enkelte fengselsbetjenter opplever som truende og farlige, mens andre ikke anser det for å være et stort problem (Edwards & Cooper 1990). De som ikke anser den innsatte for å være særlig truende for deres egen sikkerhet, ønsker som regel ikke strengere sikkerhetstiltak og særlige reguleringer rundt denne innsatte. De som derimot anser innsatte for å være farlige, vil ha strengere sikkerhetstiltak, noe som normalt vil føre til flere arbeidsoppgaver for alle fengselsbetjentene fordi de må øke bemanningen i enkeltsituasjoner og på avdelingen der den antatt farlige innsatte er til stede. En slik ekstra sikring av en enkeltinnsatt øker antallet sikkerhetsoppgaver, og dermed begrenser andre oppgaver som de må få gjort unna. Arbeidspresset vil her være en delforklaring på hvorfor enkelte betjenter ikke ønsker å øke sikkerheten rundt enkelte innsatte selv om det er av interesse for andre fengselsbetjenter. Én fengselsbetjent beskriver hvordan det er ikke å få forståelse av kollegaene på hans/hennes utrygghet for enkeltinnsatte på denne måten:

"F: Ja ehh men det går mer på at jeg er utrygg på enkelte innsatte og har ikke følt at jeg har fått den forståelsen av kolleger som jeg trenger. Det blir ikke gjort noe ekstra for å trygge meg i denne situasjonen (...) i min avdeling har jeg en innsatt jeg kanskje kan si at jeg er oppriktig redd for. Jeg har prøvd å ta dette opp med kolleger og blir gjerne møtt i forhold til redselen min, men det gjør at denne redselen bare forsterkes og ikke dempes. Men nå har jeg jobbet her i ganske mange måneder, og det har gått seg til likevel. Da har jeg også fått en viss forståelse at jeg ikke trenger å gå i konfrontasjoner med visse innsatte."

Informanten som i dette tilfellet frykter for en spesiell innsatt, men som ikke får gjennomslag for noen ekstra sikkerhetstiltak overfor denne innsatte, føler seg neglisjert av resten av gruppen. Gruppen forstår og imøtekommer betjenten på redselen (House 1981), noe som gjør at redselen forsterkes siden de bekrefter at frykten overfor denne innsatte ikke er grunnløs. Fengselsbetjentene ser ikke frykten som så overhengende at de ønsker å iverksette ekstra sikkerhetstiltak, da det mest sannsynlig er en oppfatning av at noen er litt mer utrygge enn andre betjenter i ulike situasjoner (Edwards & Cooper 1990). Gruppen fritar derimot fengselsbetjenten mot å gå inn i situasjoner som kan skape konfrontasjoner med den innsatte han/hun frykter. En form for "menneskelig bufferfunksjon" som gruppen tar på seg for å trygge kollegaer, som opplever enkelte innsatte spesielt farlige. Det er derimot ikke en fullgod løsning slik jeg har tatt opp tidligere da en uansett vil komme i atferdsbegrensede situasjoner med denne innsatte.

Betydningen av å jobbe i grupper for fengselsbetjenten når han/hun står i truende/konfliktfylte situasjoner, er sammensatt. Ovenfor kommer for det første frem viktigheten av diskusjonen når en jobber i en fast kollegagruppe. Gruppens funksjon er at fengselsbetjentene står sammen i press-situasjoner, og dermed reduserer stress (House 1981; Ducharme & Martin 2000). I tillegg kan kollegaer som er godt kjent, si at en situasjon var ubehaglig og få en god respons, noe som gir større grad av trygghet og dermed redusert stress. Det som imidlertid kan øke utryggheten, er å få bekreftet av kolleger at enkelte innsatte som en antar er farlige, faktisk er det og dermed forsterke utryggheten. Jeg vil likevel si at ovennevnte diskusjon bekrefter gruppens positive funksjon i forhold til å virke trivselsfremmende i form av sin stressreducerende funksjon.

6.1.2 Kravene om å jobbe tettere og mer faglig

Organisasjonsendringen har ført til at fengselsbetjentene opplever større krav i forhold til å jobbe mer faglig gjennom miljøarbeid og systematisk kartlegging av innsatte. Denne faglige jobbingen fører også til at en må jobbe tettere relasjonelt for å nå målene som dette arbeidet krever. Spørsmålet blir hvilken betydning sosial støtte har å si for den sosiale relasjonen når fengselsbetjenten skal takle den mer faglige og nære relasjonen med innsatte? Det kan antas at ved å jobbe mer faglig og tettere med innsatte, øker faren for at de blir for subjektive, det vil si mer unyansert positivt innstilt til vurderinger om blant annet permisjon. Betjentene poengterer at det er vanskelig ”å objektivere seg selv” i en tett relasjon og føler at de mister det helhetlige bildet av innsatte. Konsekvensen av dette blir at de på grunn av feilvurderinger ikke får ivarettatt alle hensyn godt nok. Spesielt betenkelig er det når det går ut over sikkerheten til ansatte og til samfunnet for øvrig. I utførelsen av arbeidet bruker fengselsbetjentene hverandre aktivt for å løse oppgavene på en best mulig måte. Gruppen har gjennom opplæringsperioden som de hadde før oppstart av avdelingen, fått kjennskap til en viss faglig standard som skal ligge til grunn for det arbeidet de gjør. Men siden teamet består av flere ulike personer med ulik fagbakgrunn, trenger de å komme til enighet hvordan de skal jobbe. Dette innebærer at de prater om hvordan de skal utføre den delen av jobben som kan skjønnsvurderes faglig sett. Én fengselsbetjent beskriver dette slik:

”F: Ja vi prater om det. Jeg tar opp sånne ting som jeg ikke er helt enig i, hvilken relasjon vi har til innsatte.. Jeg stiller i hvert fall spørsmålstegn med hvorfor vedkommende gjør det, så får vedkommende si noe om det. Og er det gjennomtenkt og det er en faglig fornuftig forklaring på det så kan jeg forsvare det også. Det er viktig at vi står sammen om det, så jeg ikke går ut og gjør noe annet etterpå. Det er viktig at vi prater om det. Tar opp de tingene jeg ikke er enig i. Det gir trygghet å få diskutert det”.

Han/hun beskriver hvordan de gjennom aktiv ”verbal sparring” om faglige og praktiske tilnærningsmåter (House 1981) overfor innsatte gjør tjenesten mer samtenkt og dermed lik i utførelse. Det foregår en form for horisontal samarbeidskontroll (Hodson 2000) gjennom diskusjon som forplikter fengselsbetjentene til å handle slik de har blitt enige om. Diskusjonene mellom personalet på ulike avdelingsmøter eller vaktrom skaper en felles forståelse gjennom diskusjon. I tillegg har betjentene en direkte kontroll over hverandre i de praktiske handlingssituasjonene. Et eventuelt avvik fra en uformell, men likevel samstemt handlingsstrategi kan bli bemerket der og da eller bli tatt opp på møter senere. Disse diskusjonene som fører frem til en viss enighet om hvordan en skal utføre jobben, fungerer ikke bare som en atferdsformalisering. Den kan også gi en bedre forståelse av rollekonflikten

(Hammerlin 1992; Garm & Kausland 1998; Schaufeli & Peeters 2000) som ble beskrevet i forrige kapittel og dermed reduserer rolleambisiøsitet (Harenstam 1989).

Fengselsbetjentene beskrev hvor vanskelig det er å utføre statiske, regelrigide arbeidsoppgaver, samtidig som de skal stimulere til et aktivt dynamisk miljø gjennom bruk av miljøarbeid som metode. Balanseringen av disse motstridende oppgavene oppleves av fengselsbetjentene som en rollekonflikt som er vanskelig å stå i det daglige. Diskusjonene i gruppene derimot kan være med å klargjøre hvordan de bør vektlegge tjenesteutførelsen slik at forventningene til innsatte og kolleger er noen lunde lik i de ulike situasjonene. Betjentene bygger med andre ord felles normer, en identitet og kultur *fordi* de samhandler (Homans 1950).

En annen betydning av å jobbe i grupper som er sammensatt av arbeidstakere med ulik fagbakgrunn, er at fengselsbetjentene kan bidra med hver enkelt sin kunnskap til gruppen (House 1981). Dette bidrar til at de i den mer krevende nære og faglige relasjonen bruker hver enkelt sin kunnskap for å heve alle i gruppen sitt faglige nivå som styrker og støtter deres relasjon (Le Blanc et al. 2000). I tillegg utnytter betjentene sine spesialkunnskaper og ferdigheter i de situasjoner de er i. En fengselsbetjent forklarer og eksemplifiserer dette slik:

” Vi har et godt samarbeid mellom faste betjenter, slik at ting går av seg selv, for å si det sånn. Oppgavene i løpet av dagen blir løst, samtidig hvis det oppstår situasjoner, så har man faste folk i ryggen som en kjenner så pass godt, at man vet at du får støtte. Vi kjenner hverandre så godt at vi trår inn der vi vet at du har en svakhet, eller overlater ting til en som har sterke sider på akkurat dette. Det har vist seg her på avdelingen, at vi har flere ulike sterke sider, som for eksempel i en samtale med at en innsatt tok opp et tema med han som var vanskelig, og da hadde jeg med meg en terapeut som har kanskje mer pedagogisk tenkning på ting, mens jeg er kanskje en type som kan si ting rett ut. Viktig at man utfyller og avlaster hverandre.”

Betjenten sier noe om hvordan ansatte aktivt bruker den kompetanse de har i ulike situasjoner som oppstår. Denne betjenten betrakter seg selv, som en som kan si ting som de er med klar tale og som gjør budskapet tydelig, mens miljøterapeuten handler mer på bakgrunn av sin pedagogiske tenkning. Bruk av hverandres kompetanse kan være med å redusere utryggheten som den tettere relasjonelle og faglige jobbingen skaper. Ved å bruke hverandres kunnskaper aktivt kan de oppnå mestring som aktør og gruppe slik at de kan bedre deres jobb i forhold til relasjonen.

Dette kan også virke avlastende i forhold til arbeidspresset i hverdagen. Når de har faglig oppdaterte kolleger å diskutere med reduserer det usikkerhet i forhold til arbeidsoppgavene, og dermed tid og frustrasjon om hvordan de skal utføre oppgavene.

Han/hun beskriver hvordan fengselsbetjentene fordeler oppgaver seg imellom, slik at de får gjort det de skal gjøre. Ved et godt samarbeid innad i gruppen (Le Blanc et al. 2000) kan en få redusert det stresset som eksisterer mht. å få gjort unna arbeidsoppgavene. En effektiv oppgavefordeling der hvert enkelt gruppemedlem har forståelse for de oppgaver som kollegaen må utføre, bidrar til å redusere frustrasjon som ellers kan oppstå. Dette kommer jeg imidlertid tilbake til under diskusjon om sosial støtte og arbeidspress.

Konsekvensen av å gi økt kontroll til en gruppe, som er sammensatt av ulike fagprofesjoner, kan føre til ulike forståelsesmåter angående hvordan tilnærme seg innsatte som gruppe.

Miljøterapeuter som gruppe vektlegger naturlig nok sin forståelsesmåte annerledes enn fengselsbetjenten fordi de har en annen utdanningsbakgrunn og mindre erfaring med denne typen arbeid. Én fengselsbetjent uttrykker hvilke følger dette får i praksis:

”det er det at jeg føler at det er en slik sosionomvind som har fått fotfeste. Jeg må bare si at jeg er betenkt når jeg ser hvordan barnevernspedagoger og sosionomer har fått holde på. De har prøvd alt ifra fri barneoppdragelse til litt forskjellig rart. Det har ikke funket, og jeg synes at innenfor en sånn etat som har brukt flere år på å bygge opp en kompetanse med tøft klientell, mister fotfestet fordi det kommer noen som plutselig har treårig høyskole. De blir for faglig usikre. Jeg synes fengselsbetjenten skal være stolt av yrket sitt og faget sitt. Når det ble forvaring her, så skulle vi til psykiatrien for å lære konflikthåndtering. Det er veldig bra at man ser på andre også, men se på hva er styrken vår. Jeg har jobbet både i barnevern og psykiatri, og vi er kanon dyktige på konflikthåndteringer her. Det er utrolig bra, men nå er det blitt dårligere, fordi det som er i fokus, er det pedagogiske. Og det har jeg sett på andre plasser også, men det funker ikke etter min mening. Vi må ta tilbake styringen. Det er blitt at innsatte styrer her, og slik kan vi ikke ha det. Det er et eksempel når en innsatt kommer inn på vaktboksen og sier at se til helvete og løft på den feite rævva deres og lås opp celledøra mi. Så er de tre betjenter som løper om kapp for å låse opp den døra så fort som mulig. Det er fullstendig skivebom. Dette er bare ett eksempel på flere lignende eksempler. Klart vi skal hele tiden være i utvikling og endring så skal vi søke å gjøre ting best mulig. Vi må ikke kaste alt på båten som vi har gjort før, og tro at alle andre gjør det bedre enn oss. De sliter i barnevernet, de sliter i psykiatrien, de sliter i andre institusjoner og faller dermed mer tilbake til den konsekvenspedagogiske tilnærmingen. Fordi det funker i større grad enn det å forstå seg i hjel, og jeg skjønner ditt og jeg skjønner datt.”

Informanten forteller hvilken innflytelse miljøterapeutene har fått etter deres inntreden på avdelingen. De har med bakgrunn i sin høyskoleutdannelse fått en posisjon som de som virkelig ”kan miljøarbeid”. På bakgrunn av denne kunnskapsmakten (French & Raven 1959) forkastes tradisjonelle måter å jobbe på til fordel for en ny ”prøve-og-feile-metode”.

Konsekvensen blir ifølge informanten at de som betjentgruppe får problemer med atferden til de innsatte, når de skjønner at uakseptabel oppførsel ikke vil bli påpekt eller sanksjonert. Slik

det er beskrevet her, fører økt kontroll i forhold til å ta valg av sosialpedagogisk fremgangsmåte til en forverring av relasjonen mellom innsatt og fengselsbetjent. Den ”vinglingen” som oppstår i valg av pedagogisk tilnærmingstype, er i tillegg til at en ”forstå-seg-i-hjel-fremgangsmåte” gjør at innsatte fremtrer mer respektløst overfor fengselsbetjentgruppen.

Diskusjonen ovenfor viser hvordan avdelingsgruppens ansvar for å bestemme pedagogisk tilnærmingstype overfor innsatte gir økt kontroll, men samtidig skaper en vanskeligere relasjon overfor innsatte. Miljøterapeutenes innflytelse i avdelingsgruppen, gjør at en fengselsbetjent er bekymret over innsattbehandlingen siden den forverrer relasjonen overfor innsatt og betjenten. Han/hun mener at en slik fremgangsmåte øker stresset i avdelingstjenesten når relasjonen blir vanskeligere. Dette er det ene negative ankepunktet med å jobbe i gruppe med andre fagprofesjoner sett i sammenheng med en tett og faglig innsattrelasjon. De positive sidene er derimot mer tungtveiende. *Flere* informanter påpeker at gruppen i denne sammenhengen bidrar som en arena for ”verbal sparring”, noe som bidrar til å redusere rolleambisiøsitet og rollekonflikten. Forhold som vi har sett i forrige kapittel, at fengselsbetjentene oppfatter som stressende. En annen positiv side med aktivt gruppearbeid er at bruk av de ulike gruppemedlemmenes kompetanse, er med og reduserer utryggheten som den tette relasjonen og faglige jobbingen skaper. I tillegg har den også som funksjon at den samtidig reduserer stress siden denne støtten gjør at de får gjort fortere unna arbeidsoppgavene. På bakgrunn av ovennevnte vil jeg si at det ser ut som at sosial støtte reduserer stress som oppstår i den nære og faglige relasjonen mellom innsatt og fengselsbetjent.

6.2 Sosial støttes betydning for kontrollen

Ovenfor beskrev jeg hvilken betydning den sosiale relasjonen har i jobben, og hvordan den også virker inn på kontrollvariabelen. Sosial støtte er en sentral del av den helhetlige forståelsesmåten innen krav- og kontrollmodellen (Karasek & Theorell 1990).

Spørsmålet er hvilken betydning sosial støtte har å si for kontrollen til fengselsbetjenten når det gjelder å takle den mer faglige og nære relasjonen mellom fengselsbetjent og innsatt?

De fleste informanter har poengtert dette, og *én* fengselsbetjent beskriver det slik:

Jeg tror vi kanskje er litt mer reflekterte, tror jeg. Det gjør at vi prater mer sammen, og gir meg trygghet i avgjørelsene jeg skal ta. Trygghet i jobben, ja. Vi synliggjør synspunkter, meninger, svakheter, styrker og kommer dermed frem til hvordan vi skal jobbe.. Ved at vi kjenner hverandre, blir vi bedre, og det gir en trygghet i gruppen når vi skal utføre arbeidsoppgavene..

Respondenten beskriver her hvordan fengselsbetjentene gjennom diskusjon og refleksjon gir dem trygghet (House 1981) i utførelsen av jobben. En form for kontroll over situasjonen (Karasek 1979) og trygghet i utførelsen av arbeidsoppgavene gjør mestring i forhold til jobben mer overkommelig.

Denne diskusjon og refleksjon er normgivende (Hodson 2000) for hvordan de skal gå frem i relasjonen til innsatte og vil ut fra en slik forståelsesmåte gi mindre kontroll og rom for individuell vurderinger og særegne tilnærminger. Den kan derimot øke kontrollen ved å gi fengselsbetjentene større mulighet til å mestre jobbsituasjonen og få mulighet til å få et minimum av kontroll over situasjonen.

En lignende form for meningsbrytning og diskusjon har også betydning når rollekonflikten skal vurderes i forhold til sosial støtte.

6.3 Sosial støttes betydning for rollekonflikten

I forrige kapittel beskrev flere respondenter at de står overfor en strukturell konflikt, i at de på en og samme tid skal være både kontrollør og sosialpedagog. Regler og retningslinjer er statiske og kan i enkelte dilemmasituasjoner eller spenninger i jobben være vanskelige å forene med dynamiske og lærende kravspesifikasjoner. Spørsmålet er hvilken betydning sosial støtte har å si for rollekonflikten til fengselsbetjenten når det gjelder å takle den mer faglige og nære relasjonen mellom fengselsbetjent og innsatt som organisasjonsendringen har skapt? Flere informanter beskriver rollekonflikten som stressende i forrige kapittel. Én fengselsbetjent beskriver hvordan sosial støtte kan redusere dette:

F: jeg prøver å finne løsninger og kommer med gode tilbakemeldninger til mine kolleger. Prøver å se ting på en positiv måte da. Det spørres jo litt hva det dreier seg om, men samtidig være lyttende hvis du skjønner hva jeg mener? Være forståelsesfull. I hvert fall være støttende overfor det de synes er vanskelig i utførelsen av jobben.

Ved at fengselsbetjentene diskuterer hvordan de skal gjøre jobben, reduseres kompleksiteten og det skapes en form for normativ kontroll (Hodson 2000) som oppleves som positiv i forhold til oppgavene avdelingsgruppen skal løse. På samme måte som sosial støtte og

kontroll er stressreducerende kan det se ut som den normative kontroll også fungerer slik i forhold til rollekonflikten. Ved å gi konstruktive tilbakemeldinger til hverandre i problematiske situasjoner, kan det bidra til å redusere følelsen av usikkerhet og utilstrekkelighet som kan redusere stress. Denne formen for samarbeid som de har utviklet på avdelingen, har også betydning for å redusere stress når de står overfor høyt arbeidspress.

6.4 Sosial støttes betydning for arbeidspresset

Flere av informantene beskrev at jobben deres hadde fått et større arbeidspress enn det var tidligere. Dette gjaldt spesielt i forhold til både å få gjort unna rutinearbeidet (Appendix 4), men også jobbe tilfredsstillende i forhold til den faglige og nære relasjonen. Det å få tid til å være til stede sammen med innsatte er avgjørende for om de kan få til godt relasjonsarbeid. Spørsmålet blir hvilken betydning sosial støtte har å si for arbeidspresset til fengselsbetjenten, når det gjelder å takle den mer faglige og nære relasjonen mellom fengselsbetjent og innsatt? Dette beskrives av én fengselsbetjent slik:

"F: Er du tre faste på jobb, så har du en veldig bra helg, siden du vet at alle kan oppgavene og at vi kan fordele dem på en god måte. Det er alfa omega at du er tre på jobb. Da har du tid og rom til å faktisk ha det litt all right, i tillegg til at jeg kan spørre om hjelp til eks. lese gjennom en miljørapport. Uten det blir det mye på de faste."

Denne informanten beskriver fordelene det er å ha alle tre faste betjenter på jobb som kan arbeidsoppgavene (Le Blanc et al. 2000), slik at de får fordelt arbeidet og at en fast betjent ikke må ta alt arbeidet som en ekstrabetjent ikke kan gjøre. Ved at de er tre som kan jobben sin, kan de også i større grad be hverandre om hjelp i forhold til de oppgavene som det trengs en spesifikk fagopplæring i å løse. Dette kan være å skrive en miljørapport. Uten faste folk som kan bidra til dette, påfaller alt dette arbeidet på en betjent som ikke får en både affektiv og informativ sosial støtte (House 1981; Ducharme & Martin 2000) til å løse oppgavene. Informanten understreker betydningen av når de har slike arbeidsforhold, får de også tid til å ha det litt "all right" på jobb, noe som bidrar til at de i større grad opplever trivsel.

Analysen vil nå diskuteres i forhold til teoretiske og metodiske implikasjoner som har berørt forskningsprosessen, og dermed tydeliggjøre styrker og svakheter som har betydning for mine funn.

7 Diskusjon av studiens funn

Denne studien hadde til hensikt å finne hvilken betydning sosial støtte har for stress og trivsel etter en organisasjonsendring. Fengselsbetjenter er en yrkesgruppe som har en krevende jobbrelasjon til de innsatte (Harenstam 1989; Schaufeli & Peeters 2000; Hammerlin & Kristoffersen 2001; Hammerlin & Strand 2006). Fengslet er samtidig gjennom flere rapporter (Schaufeli & Peeters 2000; Ommedal & Wadseth 2001) kjent som en arbeidsplass der det er et ”John Wayne-syndrom” som er en arbeidskultur der det forventes at den enkelte arbeidstaker skal gjøre en krevende jobb, uten hjelp fra kolleger i jobben generelt eller i enkeltsituasjoner spesielt. Det å ønske hjelp eller motta hjelp i krevende situasjoner anses i et slikt miljø som en svakhet og kan føre til nedsettende vurderinger av den enkeltes egnethet for yrket.

På bakgrunn av disse beskrivelsene av fengslet som en arbeidsplass med en ”macho-kultur” valgte jeg derfor å gjennomføre en kvalitativ intervjuundersøkelse, der jeg var opptatt av fengselsbetjentenes beskrivelser av stress, sosial støtte og trivsel. Tittelen på studien ” - Jeg er ikke John Wayne” antyder svaret på mine funn at sosial støtte har betydning for fengselsbetjentenes opplevelse av jobbtrivsel.

Betydningen av sosial støtte er interessant for å redusere stress og bedre jobbtrivselen blant fengselsbetjentene. Men det er også interessant å se om mine funn har betydning i andre yrker som kan få en kunnskapsmessig gevinst ved å øke bevisstheten om betydningen av sosial støtte. Før jeg ser nærmere på spørsmålene om generaliserbarhet og verdien av kunnskapen som studien har fått frem, vil jeg først se på hva mine forventninger var til hva jeg skulle finne, og hva jeg faktisk fant. Hadde mine forventninger noen innvirkning på mine funn, eller er det andre forhold som har påvirket eller svekket funnene? Dette er noen av spørsmålene jeg vil diskutere for å få en ryddig utredning av studiens funn slik at jeg kan få et mest mulig presist bilde av hvilken betydning sosial støtte har for fengselsbetjentenes opplevelse av jobbtillfredshet.

7.1 Hva forventet jeg å finne?

Studien som beskrev et ”John Wayne-syndrom” (Schaufeli & Peeters 2000) blant fengselsbetjenter, var for meg både overraskende og innlysende. Mine erfaringer er at jobben

som fengselsbetjent krever en viss grad av modighet og indre styrke for å klare å stå i til tider svært krevende relasjoner med innsatte. Men samtidig kjenner jeg ikke igjen dette bildet så ensidig som det beskrives i denne utenlandske rapporten. Fengselsbetjenter jeg har jobbet med, er svært bevisste og ser absolutt nødvendigheten av gode relasjoner til sine kolleger for å kunne mestre jobben sin på en tilfredsstillende måte. Det kan være et spørsmål om det kun er i fengsler med høyt sikkerhetsnivå som har en veldig krevende innsattgruppe, slike forhold er gjeldende? Eller om fengselsbetjentutdanningen i USA legger mye mindre vekt på relasjonelt arbeid enn det som er tilfelle ved Fengselsskolen i Norge?

I en studie av arbeidsmiljøet ved Ullersmo fengsel ble det imidlertid avdekket at enkelte fengselsbetjenter synes det er enklere å skylde på fysisk sykdom som for eksempel en dårlig rygg enn det er å si at man sliter psykisk på jobben (Ommedal & Wadseth 2001). Dette kan tyde på at det også i norske fengsler med høyt sikkerhetsnivå er en form for ”macho-kultur” som gjør at fengselsbetjenter ikke kan si hva de opplever som vanskelig i jobben.

Dette utgangspunktet gjorde at jeg etter hvert som studien tok form, var ekstra spent om dette også var tilfellet ved Ila fengsel. Et fengsel som er kjent for å ha et krevende klientell, da de jobber tett på forvaringsdømte over lang tid.

7.2 Hva fant jeg?

Mine tvetydige forventninger til at fengselsbetjenter opplever en ”macho-kultur”, gjorde at jeg ikke hadde en bestemt oppfatning at det er en slik kultur, som jeg enten ubevisst eller bevisst, ønsket å bekrefte. Det er derfor mindre sannsynlig at jeg har begått en slik metodefeil da jeg ikke hadde en slik hypotese i starten av studien.

Det som derimot kan være problematisk, er min erfaring fra feltet. Min kjennskap og nærhet til fengslet gjorde at jeg valgte å ha en generell tilnærming til det jeg skulle studere i starten av studien. Det vil si at jeg i *intervjuguide nummer én* (Appendix 2), intervjuet sju fengselsbetjenter om mer generelle trekk ved jobben sin. Jeg hadde ikke noen hypotese om at det var en ”macho-kultur” på fengslet og søkte heller ikke å få bekreftet en slik kultur. Det ble imidlertid etter disse første intervjuene klart at fengselsbetjentene var veldig opptatt av stress og sosial støtte når de beskrev jobben sin. I *intervjuguide nummer to* (Appendix 2) spisset jeg derfor mer inn mot fengselsbetjentenes opplevelse av stress, sosial støtte og trivsel i jobben.

Studien får godt frem hvilke alvorlige stressbelastninger fengselsbetjentene står overfor i hverdagen. Organisasjonsendringen viser også hvordan økte krav for fengselsbetjentene på forvaringsavdelingene får konsekvenser for opplevelsen av stress og trivsel. Økte krav i forhold til å jobbe mer faglig og relasjonelt er derimot ikke ensbetydende med økt mistrivsel (Hammerlin 1992; Fridhov & Hammerlin 1992). Det kan være grunn til å tro at de har fått økt kontroll i form av både økt medbestemmelse over arbeidsoppgaver og innflytelse i arbeidshverdagen (Karasek 1979), noe som de opplever som en jobb-berikelse. Informantene beskrev imidlertid også at de var veldig opptatt av enkeltbelastninger som en direkte følge av de nye kravene de ble utsatt for i jobben, og at sosial støtte var en betydelig stressreducerende faktor for dem i fengselshverdagen. De beskriver hvordan de som kolleger på avdeling ”backer” hverandre opp og utfyller hverandre i spesifikke press- og konfliktsituasjoner ved å være aktivt til stede både affektivt (House 1981) og kameratslig (Ducharme & Martin 2000). Dette er spesielt beskrevet i forhold til endringene med å skrive miljørapporter og at de ikke lenger kan flytte innsatte. De beskriver også en form for medarbeidersolidaritet (Hodson 1997) ved at de stiller opp og avlaster hverandre når de er psykisk slitne etter å ha stått i lengre konflikter. Et funn er at de i tilfeller når enkelte innsatte er svært krevende, går inn for hverandre og avlaster slik at de får det de kaller ”kunstpauser” og får ”ladet opp batteriene” igjen. En slik pause bidrar til at det ikke blir følelsesmessig for mye for dem, og at de dermed blir uprofesjonelle, men derimot får tilbake den profesjonelle avstanden som de trenger for å utøve jobben på en god måte. Det må imidlertid sies at fengselsbetjentene fortsatt vil møte den innsatte han/hun har et problematisk forhold til på avdelingen, og at eventuelle press- og trusselsituasjoner kan oppstå selv om en er fritatt for oppfølgingsoppgaver for den aktuelle innsatte.

Fengselsbetjentene forteller også hvordan de som gruppe gir informativ sosial støtte (House 1981) i hvordan utføre helt konkrete oppgaver som å skrive miljørapport. En slik sosial støtte reduserer arbeidspresset i hverdagen ved at de får gjort unna oppgavene sine uten å stå for lenge fast, noe som kan redusere mestringsfølelsen. Den informative støtten er også av stor betydning når betjentene jobber tett faglig og relasjonelt med innsatte over lengre tid. Støtten gir dem trygghet i hvordan de kan stå i relasjonen, og hvordan takle utfordringer som oppstår i den. Betydningen av at kollegene vurderer en slik støtte på samme måte som dem selv gjør at kontrollopplevelsen over situasjonen øker. Dette fører til at fengselsbetjentene blir emosjonelt tryggere i relasjonen til innsatte og kan takle motstand og ubehagligheter bedre.

En klar forbedring av de krevende sosiale relasjonene og rollekonflikten som er betydelige stressorer i jobben.

Det ble imidlertid i ett tilfelle påpekt hvordan denne formen for informativ sosial støtte (House 1981) kan virke stressøkende. Ved at kolleger bekrefter ustabiliteten og farligheten det er å jobbe med enkeltinnsatte, kan dette føre til at stressopplevelsen øker i stedet for å reduseres.

Det ser ikke ut til at den sosiale støttens betydning fullt ut kan kompensere de ”nye” stressorer som er skapt på bakgrunn av organisasjonsendringene. De kan imidlertid bidra til å redusere enkeltbelastninger eller gi et generelt bedre sosialt og trygt klima som kan øke trivselen. Ved å ha et arbeidsmiljø som oppleves som sosialt ivaretagende og trygt, kan en få en form for generell persipert sosial støtte (Le Blanc et al. 2000; Hammerlin & Kristoffersen 2001) i form av at kollegene vet at de får støtte av hverandre hvis det skulle oppstå krevende dilemma- eller krisesituasjoner.

Fengselsbetjentene beskriver også at når de jobber tett sammen i grupper, åpner det seg en større grad av takhøyde for å si hva man virkelig føler i forhold til utrygghet og redsel på jobben (Hodson 1997). Det at fengselsbetjentene setter pris på en slik åpen dialog, som en form for affektiv sosial støtte (House 1981), tyder på at det ikke er en ”macho-kultur” innad i avdelingsgruppen.

Funnene understreker også at presset og utryggheten kan bli sterkere for en fast fengselsbetjent hvis han jobber sammen med en ufaglært fengselsbetjent som ikke har tilknytning til avdelingen og fengslet. I press-situasjoner vil ikke denne betjenten ovenfor innsattgruppen inneha legitim makt (French & Raven 1959) og dermed være med å forsvare fengslets praksis og regler siden han/hun ikke er en person som har vært med og innført de gjeldende reglene.

7.2.1 Har organisasjonsendringene på Ila fengsel ført til bedre trivsel for fengselsbetjentene?

Organisasjonsendringene som Ila fengsel har gått igjennom, har hatt betydning for trivselen til fengselsbetjentene. Endringene har ført til noen konsekvenser som jeg vurderte opp imot ulike forklaringsvariabler som er sentrale innen sosial støtte, stress og trivselsforskningen. For det

første kan det se ut som det å stå lengre i konflikter enn tidligere er tyngre enn det er når innsatte flyttes vekk fra avdelingen. Nå kan imidlertid sosial støtte i form av at kolleger kommer inn i perioder og avhjelper hverandre, lette jobben, men betjenten må fortsatt stå i en krevende relasjon over tid. Den andre endringen er å måtte dokumentere skriftlig innsattes atferd som kan føre til at innsatte får forlenget forvaring. Denne rapporteringsformen som er av alvorlig betydning for den enkelte innsattes soningslengde, gjør at fengselsbetjenten kommer opp i flere ubehaglige episoder der han/hun blir presset psykisk, både verbalt og nonverbalt. Nonverbalt kan dette skje med klare kroppslige hentydninger som blant annet å knytte never for å hentyde hva som kan eller skal skje med denne aktuelle betjenten på et senere tidspunkt. I slike tilfeller illustreres sosial støtte ved at fengselsbetjentene går inn og avlaster hverandre med enkelte gjøremål som kan trigge til konflikter. Det er derimot vanskelig å skjerme hverandre helt når de jobber på et lite geografisk område som en avdeling er. Jeg vil derfor påstå at denne endringen har ført til en vanskeligere relasjon mellom fengselsbetjent og innsatt.

Det er også meget krevende å jobbe faglig og nært med forvaringsinnsatte som er dømt for særdeles grov kriminalitet og har krevende livshistorier som den ansatte må forholde seg aktivt til. Vanskelighetene i dette tette og nære relasjonsarbeidet mellom innsatt og fengselsbetjent kan redusere trivselen. Men i dette tilfellet kan hver enkelt velge å trekke seg litt mer tilbake enn det den konkrete endringen tillater siden de ikke er like rigide. Ut fra forklaringsvariabelens *krevende sosiale relasjoner* vil jeg hevde at denne relasjonen er blitt vanskeligere å forholde seg til for fengselsbetjenten.

Det positive derimot er at noen fengselsbetjenter opplever dette arbeidet som mer givende og mer interessant enn kun å håndtere rene vaktoppgaver (Kalleberg 2007). Det kan ha ført til mer *kontroll* (Karasek 1979) i arbeidet siden de kan være med å jobbe mer aktivt og være sentrale i et endringsarbeid, noe som er med og skaper økt kontroll og bedre trivsel. Kontrollvariabelen totalt sett er imidlertid ikke enkel å gjøre noen entydige slutninger fra siden flere respondenter har veldig ulik forståelse om de blant annet har selvbestemmelse eller får ansvar. Noen mener at de får ansvar hvis de ønsker det, mens andre mener at deres selvbestemmelse er å bruke skjønn i tjenesteutførelsen. Én respondent var klart imot skjønnsutøvelse fordi det blir tatt dårlige avgjørelser i en presset sosial relasjonen mellom innsatt og fengselsbetjent.

Kontroll gjelder også i forhold til utøvelse av arbeidsoppgavene der vokteroppgaver på den ene siden er klarere definert enn de sosialpedagogiske oppgavene. De sosialpedagogiske oppgavene skaper problemer i hvordan disse skal vektlegges og utføres i forhold til vokteroppgavene. Noen beskriver dette som et problem, og kan forstås som tap av kontroll i arbeidssituasjonen. De fleste fengselsbetjentene uttrykker også en slik bekymring under forklaringsvariabelen *rollekonflikt*. Andres motstridende forventninger av hva deres rolle innebærer, er vanskelig å forholde seg til i det daglige samvirket. Informativ sosial støtte (House 1981; Ducharme & Martin 2000; Hammerlin & Kristoffersen 2001) i gruppen hjelper med å definere hvordan oppgavene skal forstås, og hva de skal inneholde. Ut fra en slik felles forståelse kan de handle mer likt overfor innsatte, ved at de får en klarere forventning av hva man kan regne med fra fengselsbetjentenes side.

Hvis de derimot ikke får denne støtten på grunn av manglende faste, faglærte kolleger på avdeling, vil det også virke inn på forklaringsvariabelen *arbeidspress*. Jo færre avdelingsbetjenter som kan støtte hverandre i spørsmål som angår det faglige og relasjonen til innsatte, jo mer stressfull kan jobben bli. En mangel på faste kolleger på avdeling svekker den informative, affektive og solidariske støtten (House 1981; Hodson 1997). Samlet sett vil forklaringsvariablene som krevende sosiale relasjoner, kontroll, rollekonflikt og arbeidspress (Karasek 1979; Spector 2004) forverres hvis de ikke har faste kolleger på jobb og dermed skape mer stress.

Ovennevnte sammenfatning gjør det vanskelig å si et entydig ja eller nei om trivselen på Ila fengsel er blitt bedre eller dårligere etter organisasjonsendringene. Hver enkelt forklaringsvariabel har ulik betydning for hver enkelt fengselsbetjent (Edwards & Cooper 1990; Kalleberg 2007), noe som gjør det tilnærmet umulig å si om organisasjonsendringen har ført til enten det ene eller andre for hver enkelt aktør. Noen variabler ser ut til å ha økt stresset, men samtidig har den sosiale støtten moderert dette, i tillegg til at sosial støtte har økt trivselen generelt. En må også ta kontrollforståelsen høyst på alvor i den betydning at organisasjonsendringen har gitt fengselsbetjentene et nytt jobbinnhold som er mer aktivt og interessant enn det de hadde. En veining av betydningen av kontroll i jobben blir derfor svært vanskelig å sette opp mot de andre forklaringsvariablene. Ethvert forsøk på å gi et entydig svar på om trivselen har økt eller har blitt svekket, vil være en empirisk, kontekstuell, teoretisk og metodisk reduksjon av en kompleks forståelse av betjentenes trivsel på jobben.

Det som derimot kan skisseres er noen suksesskriterier for å redusere stress og bedre trivselen, er nettopp å sørge for at fengselsbetjentene har faste kolleger både i deres linje og i ledelsen. Dette bør være folk som *kan* arbeidsoppgavene sine og som *kjenner* sine kolleger godt. En arbeidsform som fremmer dette er å jobbe i grupper, som viser seg å være både stressreducerende og trivselsfremmende, siden gruppen danner en møteplass der ulike former for sosial støtte og medarbeidersolidaritet kan utvikle seg (Homans 1950; House 1981; Hodson 1997; Le Blanc et al. 2000). I tillegg kan det å jobbe i grupper skape en form for normativ kontroll (Hodson 2000) fengselsbetjentene seg imellom, og som sikrer at de jobber i større grad mer likt. Dette kan være utfordrende for enkelte fengselsbetjenter, men for andre vil en jobbing som er preget av mer likhet forhindre konflikter med innsatte.

Det kan være utfordrende med en sterk normativ kontroll i en gruppe å skape et handlingsrom for kontroll *i* og *over* arbeidssituasjonen (Karasek 1979). Å gi de fengselsbetjentene som ønsker en større grad av kontroll *i* og *over* jobben, slik at de får i større grad et meningsfylt arbeid, der de har innflytelse og medbestemmelse over sentrale beslutninger som angår arbeidet.

Et siste suksesskriterie er å hele tiden se på hvilke arbeidsoppgaver som skaper stress og hva kan gjøres for å dempe eller fjerne stresset. I dette arbeidet er det sentralt å se på hvordan de sosiale relasjonene er i forhold til innsatte? Kan rollekonflikten reduseres ved å definere og tydeliggjøre arbeidsoppgaver? Og hvordan er fengselsbetjentenes opplevelse av et kvantitativt og kvalitativt arbeidspress, i et yrke som har mye stress i sin grunnstruktur. Dette er noen sentrale kriterier for å redusere stress og øke trivsel.

7.3 Metodiske og teoretiske implikasjoner

Et sentralt spørsmål i en slik studie er om funnene er gyldige? I metodekapitlet tok jeg opp hvordan jeg gikk frem for å innhente dataene. En innvending i denne prosessen som kan ha betydning for mine resultater, er at jeg har intervjuet fengselsbetjenter som jeg kjente. De kan ha utelatt eller moderert utsagnene sine siden de følte at de ville blottlegge seg for mye til en som de kjenner. Men det kan også ha fått motsatt effekt når de kjenner meg, tør de si mer enn det de ville sagt til andre intervjuere. Det at fengselsbetjentene tør å si hva de sier til en tidligere kollega, kan også ha bidratt til en økt fare for lidelseshistorier som kan gi et skjevert bilde av hva som faktisk skjer. Dette mener jeg imidlertid ikke er ukritisk behandlet da jeg var oppmerksom på hvilket forhold eller syn informantene generelt hadde på arbeidsplassen sin

da jeg valgte ut informanter, og at denne vurderingen bidro til et mer nyansert bilde av sosial støtte ved Ila fengsel.

En annen innvending som også kan ha påvirket svarene til respondentene, er at jeg informerte at direktøren ved fengslet ville "godkjenne" hvorvidt studien skal offentliggjøres. Dette kan ha begrenset svarene ved at de følte at direktøren kunne kjenne dem igjen. Det kan også være at informantene i dette utsagnet følte en slags kontroll som virket hemmende på dem.

Hvis jeg derimot ikke hadde opplyst om dette, kunne jeg ha risikert at de ville pålagt seg selvsensur da uttalelser som kunne ha negativ betydning for deres opplevelse av arbeidsplassen eller innsatte utad, kan bli regulert av taushetsplikten (Alminnelig tjenesteinstruks for fengselsvesenets tjenestemenn 1962). Ved at jeg informerte at direktøren tok dette ansvaret, kan det ha ført til at de følte seg friere i forhold til hva de kan uttale seg om. Jeg ville uansett, av etiske grunner, ikke valgt å unnlate å informere om dette da det er en relevant opplysning for informanten. Da får en heller ta disse forhold i betraktning når en skal gjøre seg opp en mening om dataenes validitet.

Selve fortolkningen eller meningsstruktureringen av narrative (Kvale 2004) for å få tak i hva dette handler om, kan ha svakheter. Hvordan jeg tolker historiene eller meningsutsagnene, er av stor betydning for det jeg vil kalle funn. Siden jeg har jobbet som en del av "arbeiderkollektivet" (Lysgaard 2001) ved Ila fengsel, kan jeg ha tolket svarene deres mer negativt enn det en intervjuer uten ansatterfaring fra nederste nivå av hierarkiet ville ha gjort. Arbeiderkollektivet ivaretar og kontrollerer de underordnedes interesser og forholder seg til en egen logikk. Jeg kan ha tolket dataene mer til fordel for fengselsbetjentene i stedet for til fordel for ledelsen. Likevel vil jeg hevde at hvis dette har skjedd, vil det ikke ha noen stor betydning for undersøkelsen siden den ikke spesifikt omhandler ledelsen. Det vil i så fall komme mer indirekte frem når fengselsbetjentene beskriver hvordan forholdene er på fengslet, og at jeg gjennom dem tolker dette ubevisst mer negativt enn andre ville ha gjort. Det kan på bakgrunn av dette ha ført til at jeg har hatt større tiltro til informantenes mer kritiske utsagn, og som kan være et resultat av deres lidelseshistorier siden jeg har jobbet og kjent til de problemene det er å jobbe i et fengsel. Dette kan ha innvirket selv om jeg gjennom hele studien har hatt en bevisst forhold til denne problematikken.

Teorien og empirien jeg har brukt, er vurdert ut fra validitet og reliabilitetshensyn (Widerberg 2001:18). Det vil si at når jeg har brukt rapporter, som ikke har en god metodisk og teoretisk

forankring, har jeg kun brukt dem til å stadfeste noe spesifikt for kriminalomsorgen som underbygges av annen teori eller empiri. Det vil si at jeg ikke har argumentert frem noen av mine funn, ene og alene ut fra rapporter som ikke er pålitelige eller gyldige.

7.4 Kan funnene være overførbare til andre fengsler og yrker?

Funnene i undersøkelsen av Ila fengsel er interessante for fengselsbetjenter i kriminalomsorgen siden de nyanserer og understreker betydningen av sosial støtte i deres jobbhverdag. Ila fengsel, har i likhet med andre fengsler, den samme innsattrelasjonen og arbeidsoppgaver som andre fengsler. I tillegg har empiri fra ulike fengsler (Harenstam 1989; Schaufeli & Peeters 2000; Ommedal & Wadseth 2001; Hammerlin & Kristoffersen 2001) vist en sammenlignbarhet med mine funn, selv om ulike fengsler har sine spesifikke særegenheter. Det er derfor med god grunn til å anta at mine funn er aktuelle for andre fengsler i kriminalomsorgen i Norge, men også i utlandet.

Men hvilken betydning har funnene for andre yrker der sosial støtte er relevant? Spørsmålet om hvorvidt mine funn er overførbare til andre yrker, er sentralt for hvilket omfang denne studien kan få. Jeg antar at de ulike formene for sosial støtte jeg har funnet ved Ila fengsel, også er mekanismer som er å finne i andre yrker. Sosial støtte er aktuelt for alle som jobber sammen med andre mennesker siden det er funnet at gode relasjoner er viktige i vår jobbhverdag (Byrkjeland 1998). Jeg tror imidlertid at overføringsverdien av mine funn, er spesielt interessant for yrkesgrupper som jobber med krevende klientell. Dette vil i høy grad gjelde for dem som er strukturert inn i rigide og fastsatte roller der det er betydelig interessen motsetninger mellom to grupper. Slike yrkesgrupper kan for eksempel være ansatte innen psykiatri og barnevern, men jeg vil også hevde at denne kunnskapen vil være aktuell for flere andre yrkesgrupper som jobber med mennesker.

7.5 Kan studien av Ila fengsel bidra til å forstå samfunnsendringer?

Mine funn av sosial støtte er nyttig i forhold til hvordan dette gjøres på Ila fengsel, og hvilken betydning det har for fengselsbetjentene. Disse praktiske forhold berikes gjennom presise og nyanserte teoretiske begreper på hva sosial støtte handler om, og hvilken betydning det har for denne yrkesgruppen. Men hvordan kan nettopp mine begrepsteoretiske og praktiske

beskrivelser være med å forstå samfunnsendringer? Det at rike beskrivelser fra en bestemt praksis blir synlige og bevisstgjort for andre fengselsbetjenter eller andre grupper som er sammenlignbare, kan bidra til at nettopp disse også endrer bevissthet og atferd. Hvis betydningen av sosial støtte får en enda større anerkjennelse og bevissthet om at det å jobbe i grupper som en strukturert arbeidsform kan gi gevinster for arbeidsmiljøet, vil det være grunn til å tro at andre også vil endre sin organisasjon på bakgrunn av samme forståelse. En slik form for kunnskapsutvikling, som er med på å utvikle arbeidslivet i en retning av stressreducerende og trivselsfremmende tiltak, er ønskelig i ulike bedrifter og organisasjoner og kan legitimere en utviklingstrend.

8 Konklusjon

Problemstillingen i denne studien var hvilken betydning sosial støtte hadde for fengselsbetjenters opplevelse av stress og jobbtrivsel. Utgangspunkt tok jeg i noen rapporter om arbeidsmiljø som hevder at det finnes et "John Wayne-syndrom" blant fengselsbetjenter (Schaufeli & Peeters 2000). En form for "macho-kultur" der arbeidstakeren skal mestre meget krevende arbeidsoppgaver uten hjelp fra andre.

Informantene i denne studien sier at betydningen av sosial støtte er formidabel, noe som er konsistent med tidligere forskning (Harenstam & Theorell 1988; Harenstam 1989; Fridhov & Hammerlin 1992; Hammerlin 1992; Ducharme & Martin 2000; Hammerlin & Kristoffersen 2001; Schaufeli & Peeters 2001; Ommedal & Wadseth 2001; Hammerlin & Strand 2006). Fengselsbetjentene trenger affektiv og kameratslig sosial støtte (House 1981; Ducharme & Martin 2000) gjennom aktivt samspill i akutte press-situasjoner som trusler og psykisk press fra innsatte. Når fengselsbetjentene ser at enkelte får et ekstra tøft press fra innsatte over tid, går de inn og avlaster hverandre ved å ta over ansvaret for den krevende innsatte. Denne formen for medarbeidersolidaritet (Hodson 1997) letter presset noe for den fengselsbetjenten som blir fritatt for oppfølgingsansvaret selv om de fortsatt må møte den innsatte på avdelingen og som kan fortsatt føre til psykisk press og trusleepisoder.

De vanskelige sosiale relasjonene fengselsbetjentene står overfor til daglig, henger tett sammen med opplevelsen av rollekonflikt. Lite forenlig arbeid som sikkerhet og sosialpedagogiske oppgaver, skal løses overfor personer som ikke er like forståelsesfulle og lydhøre for fengslets og samfunnets hensyn. Sosial støtte vil i slike situasjoner bedre den sosiale relasjonen og rollekonflikten ved at de diskuterer hvordan de skal løse oppgavene på en best mulig måte uten at det blir trigget frem konflikter. Denne formen for affektiv og informativ sosial støtte (House 1981) er også av betydning i forhold til fengselsbetjentens opplevelse av kontroll. Fengselsbetjentene diskuterer og reflekterer mer i avdelingsgruppene, noe som gir trygghet i de avgjørelsene de skal ta. Det å vite at dette har vi diskutert og blitt enige om når det kommer press fra innsatte, beskriver betjentene som å få større grad av kontroll i selve jobbsituasjonen (Karasek 1979).

Denne samarbeidsformen er også viktig i forhold til arbeidspresset de opplever, etter å ha fått flere nye oppgaver etter organisasjonsendringen. Informativ sosial støtte, i forhold til å hjelpe

hverandre med å skrive miljørapporter, er også av stor betydning da disse rapportene er krevende i forhold til beskrivelser av atferd.

I tillegg opplever de at det å jobbe med en kollega, som er fast tilsatt og kan jobben, er stressreducerende og trivselsfremmende. En slik form for persipert sosial støtte gjør at den enkelte vet at han/hun faktisk vil få støtte (Le Blanc et. al. 2000) hvis en dilemma- eller krisesituasjon skulle oppstå. Å jobbe med en kollega de kjenner, beskriver de også som trivselsfremmende i seg selv.

Tendensene som har kommet frem i denne studien kan være overførbare og aktuelle for andre yrkesgrupper. Spesielt vil det være interessant i yrker der de jobber med tette sosiale relasjoner overfor eksempelvis klienter, kunder eller pasienter. I disse yrkene vil kunnskaper om sosial støtte være sentrale i forståelsen av et arbeidsliv preget av stadig økte krav.

I denne studien kom det også frem andre effekter av sosial støtte som jeg ikke har valgt å legge stor vekt på. Én av mine informanter beskrev hvordan informativ sosial støtte (House 1981) i form av bekreftelse fra kolleger at enkelte innsatte er farlige, gjorde at han/hun ble enda mer utrygg i jobben. En slik type vinkling der en ser på hva en antatt positiv effekt av sosial støtte, kan ha en negativ effekt på trivsel og eventuelt føre til økt stress, vil være nyttig kunnskap å utforske videre på dette feltet.

Litteraturliste:

- Alminnelig tjenesteinstruks for fengselsvesenets tjenestemenn. (1962). *Instruks 2. Fengselsstyret 1962-10-12*. Oslo. Justisdepartementet.
- Atkinson, J. (1984). The Flexible Firm and the Shape of Jobs to come. *Labour Market Issues*, 5/1984.
- Aronsson, G. (1989). Swedish Research on Job Control, Stress and Health. In S.L. Sauter, J. Hurrell & C. Cooper. (Eds.), *Job Control and Worker Health* (pp. 75-88) England Chichester: John Wiley and Sons Ltd.
- Bandura, A. (1982). *Social Fundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Prentice Hall. Englewood Cliffs.
- Barker, J. R. (1993). Tightening the Iron Cage: Concertive Control in Self-Managing Teams. *Administrative Science Quarterly*, 38, 408-437.
- Bjarkeid, K. & Melvold, H. (2002). *Forvaring: Ila fengsel, forvarings- og sikringsanstalt*. Ila fengsel, forvarings- og sikringsanstalt.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Transaction Publishers
- Blauner, R. (1964). *Alienation and Freedom*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bourdieu, P. (1990). *The Logic of Practice*. Stanford, California: Stanford University Press.
- Brockner, J., Grover, S., Reed, T., De Witt, R. & O'Malley, M. (1987). Survivors' Reactions to Layoffs: We Get by with a Little Help for Our Friends. *Administrative Science Quarterly*, 32, 526-541.
- Brodsky, C. M. (1982). Work stress in correctional institutions. *Journal of Prison and Jail Health*, 2, 74-102.
- Byrkjeland, M. (1998). *Det gode arbeid - om endringer i arbeidsliv og arbeidsmiljø i Noreg*. (Fafo-rapport 261). Oslo: Fafo
- Cannon, W. B. (1914). The emergency function of the adrenal medulla in pain and the major emotions. *American Journal of Physiology*, 33, 356-372
- Cohen, S. & Syme, S. (1985). *Social support and Health*. New York: Academic Press.
- Collins, R. (1988). *Theoretical Sociology*. USA: Hartcourt Brace & Company.
- Dallner, M. (1997). Job demands. In K. Lindström., M Dallmer., A.L. Elo., F. Gamberale., S. Knardahl., A. Skogstad., E. Ørhede (Eds.), *Review of Psychological*

and social Factors at Work and Suggestions for the General Nordic Questionnaire (QPS) (pp 31-35). Copenhagen: Nordic Council of Ministers.

De Jonge, J., Bosma, H., Peter, R. & Siegrist, J. (2000). Job-strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study. *Social Science & Medicine*, 50,1317-1327

Ducharme, L. J. & Martin, J. K. (2000). Unrewarding Work, Coworker Support and Job Satisfaction. A test of the Buffering Hypothesis. *Work and Occupations*, 2, 223-243.

Edwards, J. & Cooper, C. (1990). The person-environment-fit approach to stress. *Journal of Organizational Behaviour*, 2, 293-307

Fisher, S. (1986). *Stress and Strategy*. London: Lawrence Erlbaum.

Fog, J. (1994). *Med samtalen som udgangspunkt. Det kvalitative forskningsinterview*. Danmark: Akademisk forlag.

French, J. R. P., Jr., & Raven, B. H. (1959). The bases of social power. In D. Cartwright (Ed.), *Studies in social power* (pp. 150-167). Ann Arbor, MI: Institute for Social Research.

Frese, M. (1982). Occupational socialization and psychological development: An underemphasized research perspective in industrial psychology, *Journal of Occupational Psychology*, 55, 209-224.

Fridhov, I. M. & Hammerlin, Y. (1992). *Travelt men meningsfullt. En undersøkelse om det å tjenestegjøre på Leira*. Dokumentasjon og debatt. Oslo: Kriminalomsorgens utdanningscenter

Garm, N. & Kausland, K. (1998) *Arbeidsmiljøundersøkelsen i kriminalomsorgen 97-98. Et kartleggings- og utviklingsprosjekt*. Sluttrapport. Oslo: Kriminalomsorgsavdelingen Justisdepartementet.

Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society*. Berkeley: University of California Press.

Grimsmo, A. & Hilsen, A. I. (2000). Arbeidsmiljø og omstilling. *Arbeidsforskningsinstituttets skriftserie*. Oslo: Nordberg Aksidenstrykkeri AS.

Grint, K. (2005). *The Sociology of Work*. United Kingdom, Polity Press.

Hammerlin, Y. (1992). *Evaluering av TR-prosjektet i Drammen kretsfengsel, del 1,2,3*. Oslo: Kriminalomsorgens utdanningscenter.

Hammerlin, Y. (1994). Tidsglimtet – et fengselssystem eller kriminalomsorg i endring? I H. Føsker., I. M. Fridhov. & Y. Hammerlin. *Festskrift til Kåre Bødal* (s.87-108) Oslo: Kriminalomsorgens utdanningscenter

Hammerlin, Y. & Kristoffersen, R. (2001). *Vold og trusler mot tilsatte i kriminalomsorgen*. Oslo: Kriminalomsorgens utdanningscenter.

- Hammerlin, Y. & Strand, T. (2006). *Vold mot tilsatte i kriminalomsorgen 2005*. Oslo: Kriminalomsorgens utdanningssenter.
- Harenstam, A., Palm, U-B. & Theorell, T. (1988). Stress, health and the working environment of Swedish prison staff. *Work & Stress*, 2, 281-290
- Harenstam, A. (1989). *Prison Personel – working condition, stress and health: A studie of 2000 prison employees in Sweden*. Stocholm: Doctoral dissertation, Karolinska Institutet.
- Hellevik, O. (1999). *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hertzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46, 53-62.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Commercialization of the human feelings. Berkely: University of California Press.
- Hodson, R. (1997). Group Relations at Work, Solidarity, Conflict, and Relations With Management. *Work and Occupations*, 24, 426-452.
- Hodson, R. (2000). Book Review: The Disiplin of Teamwork: Participation and Consertive Control. *American Journal of Sociology*, 105, 1770-1772.
- Homans, G. (1950). *The Human Group*. New York: Harcourt, Brace.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Johnsen, B. (2004). *Organisasjonsendringene ved Ila fengsel, forvarings- og sikringsanstalt*. (Delrapport 3). Oslo: Kriminalomsorgens utdanningssenter.
- Johnsen, J. (1989). Control, Collectivity and Psychological Work Environment In S.L. Sauter, J. Hurrell & C. Cooper. (Eds.), *Job Control and Worker Health* (pp 75-88) England Chichester: John Wiley and Sons Ltd.
- Kalleberg, A. L. (2007). *The Mismatched Worker. Contemporary societies*. New York: W. W. Norton & Company, Inc.
- Kahn, R. (1974). Conflict, ambiguity and overload: Three elements in job stress. In A. Mclean. (Ed.), *Occupational Stress*. Springfield, Ill.: Charles Thomas.
- Karasek, R. A. (1979). Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, Productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

- Kasl, V. S. (1989). An Epidemiological Perspective on the role of Control. In S.L. Sauter, J. Hurrell & C. Cooper. (Eds.), *Job Control and Worker Health* (pp 161-190) England Chichester: John Wiley and Sons Ltd.
- Katz, D. & Kahn, R. (1966). *Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley
- Kunda, G. (1992). *Engineering Culture: Control and Commitment in a High Tech Corporation*. Philadelphia: Temple University Press.
- Kvale, S. (2004). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Landsbergis, P. A. (2003). The changing organization of work and the safety and health of working people: A commentary. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45, 61-72.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological Stress and the Coping Process*. New York: McGraw-Hill.
- Le Blanc, P.M., Jonge, J. de, & Schaufeli, W.B. (2000). Job stress and health. In: N. Chmiel (Ed.), *Introduction to Work and Organisational Psychology: A European Perspective* (pp. 148-177). Oxford: Blackwell Publishers.
- Liebling, A. & Price, D. (2001). *The Prison Officer*. HMP Leyhill: Waterside Press
- Lysgaard, S. (2001). *Arbeiderkollektivet*. En studie i de underordnedes sosiologi. Oslo: Universitetsforlaget.
- Manz, C. C. & Sims, H. P. (1987). Leading workers to lead themselves: The External Leadership of Self-Managing Work Teams. *Administrative Science Quarterly*, 32, 106-129.
- Marchington, M. (2000). Teamworking and employee involvement: Terminology, evaluation and context. In S. Procter & F. Mueller. (Eds.), *Teamworking* (pp. 60-80), London: Macmillan Business.
- Marx, K. (1992). *Arbeid-Kapital-Fremmedgjøring*. Larvik: Falken Forlag AS.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Merton, Robert K. (1948). The Self-Fulfilling Prophecy. *Social Theory and Social Structure*. Glencoe: The Free Press.
- Merton, R. K. (1968). *Social theory and social structure*. New York: The Free Press.
- Mintzberg, H. (1983). *Structures in Fives. Designing Effective Organizations*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Mueller, F. (1994). Teams between hierarchy and commitment: Change strategies and the "internal environment". *Journal of Management Studies*, 31, 383-403.

- Ommedal, S. & Wadseth, J. P. (2001). "Arbeidsmiljø i et toppsikret fengsel". *Konfrontasjoner, utbrenthet og mestrings*. Hovedoppgave Profesjonsstudiet i psykologi, Psykologisk Institutt, Universitetet i Bergen.
- Ot.prp. nr. 46. (2000-2001). *Om lov om endringer i straffeloven og i enkelte andre lover (endring og ikraftsetting av strafferettslige utilregnelighetsregler og særreaksjoner samt endringer i straffeloven §§ 238 og 239)*. Oslo: Det Kongelige Justis- og Politidepartement.
- Pearlin, L. I. (1989). The Sociological Study of Stress. *Journal of Health and Social Behaviour*, 30, 241-256.
- Procter, P. & Mueller, F. (2000). *Teamworking*. London: MacMillan Press Ltd.
- Ragin, C. C. (1994). *Constructing Social Research*. Thousand Oaks, California: Pine Forge Press.
- Ressner, U. (1983). *Vårdarbetarkollektivet och facket*. Institutt for sosiologi. Grunnfagskompendium GK 1992. Institutt for sosiologi.
- Ritti, R. (1971). Job Enrichment in engineering organizations In J. Maher. (Ed.), *New perspective in job enrichment*. (pp. 131-156). New York: Van Nostrand.
- Roethlisberger, F. J. & Dickson, W. J. (1939). *Management and the Worker*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Schaufeli, W. B. & Peeters, M. C. W. (2000). Job Stress and Burnout Among Correctional Officers: A Literature Review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology* 1, 27-41.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, cause and consequences*. Thousands Oaks, California: Sage Publications.
- Spector, P. E. (2004). *Industrial and Organizational Psychology. Research and Practice*. England: John Wiley & Sons, Inc.
- Statistisk Sentralbyrå (2000). *Sosialt Utsyn 2000*. Oslo: SSB
- Statistiska centralbyrån (1997). *Negativt stress i arbetet. De mest utsatta yrkena*. Stockholm: Statistics Sweden.
- Storlie, F. J. (1979). Burnout: The Elaboration of a Concept. *America Journal of Nursing*, 79, 2108-1211

St.prp.nr. 1. (2006-2007). *For budsjettåret 2007*. Oslo: Det Kongelige Justis- og Politidepartement.

Straffegjennomføringsloven (2001). [Elektronisk utg.] Sitert 5. september 2007, http://lovdata.no/cgi-wift/wiftdles?doc=/usr/www/lovdata/all/nl-20010518-021.html&emne=straffegjennomf%0d8ringslov*&&

Straffeloven (2002). [Elektronisk utg.] Sitert 20 mai 2005, http://lovdata.no/cgi-wift/wiftdles?doc=/usr/www/lovdata/all/nl-20050520-028.html&emne=straffelov*&&

Taylor, F. W. (1913). *The principles of scientific management*. New York: Harper

Thompson, P. & McHugh, D. (2002). *Work Organisations. A Critical Introduction*. Wiltshire, UK: Palgrave.

Torp, H. (2005). *Nytt Arbeidsliv. Medvirkning, inkludering og belønning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Weber, M. (1997). *Makt og byråkrati*. Oslo: Gyldendal.

Warr, P. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford: Clarendon Press.

Widerberg, K. (2001). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget.

Wilkinson, A. (1998). Empowerment: theory and practice. *Personell Review*, 27, 40-56.

Wright, E. O. (2000). *Class Counts*. Student edition. Cambridge University Press.

Østhus, S. (in press). For better or worse? – Workplace changes and the health and well-being of Norwegian workers. *Work, Employment and Society*.

Alle kilder i denne oppgaven er oppgitt

Antall ord: 35 389

Appendiks 1

Søknad om intervjuatilgang til Ila fengsel Informasjonsbrev

Knut Mellingsæter Sørensen
Fjærttoftsgt. 21
0461 Oslo
e-post: knutmelling@yahoo.com

Inspektør Håkon Melvold
Ila fengsel, forvarings- og sikringsanstalt
Pb 150
1332 Østerås

MASTEROPPGAVE I ORGANISASJONSSOSIOLOGI: FENGSELSBETJENTEN OG MØTET MED INNSATTE.

INTRODUKSJONS- OG INFORMASJONSBREV.

1. Innledning.

Jeg viser til samtalen vår på telefon og er takknemlig for deres velvillighet til å legge til rette for en intervjuundersøkelse av fengselsbetjenter ved Ila fengsel, forvarings- og sikringsanstalt. Undersøkelsen vil forhåpentligvis gi en mer bevisst kunnskap om møtet mellom fengselsbetjenter og innsatte som kan brukes i undervisningen ved Kriminalomsorgens utdanningssenter, og i tillegg kan respondentene få en gevinst personlig i forhold til sin egen yrkesbevissthet.

Min veileder er:

Førsteamanuensis Arvid Fennefoss ved Universitetet i Oslo

2. Problemstillingen som skal belyses.

Hovedproblemstillingen er hvordan fengselsbetjenten gjør fengselsbetjentarbeid på relasjonsnivå, på bakgrunn av de føringer som er gitt på makronivå. Mer spesifikt er det møtet mellom innsatte og fengselsbetjenter, og hvordan de håndterer denne relasjonen i forhold til de regler og instruksjoner som er gitt for kriminalomsorgen. Fokuset vil også være på hvilken betydning organisasjonsformen har for utøvelsen av sikkerhet på relasjonsnivå.

3. Metode.

Det er fengselsbetjenter med fengselsfaglig utdanning som er interessante å intervju om deres erfaringer om dette møtet. Intervjuobjektene må ha tjenestegjort minst ett år ved Ila og i tillegg er det ønskelig med både kvinner og menn som har ulik tjenesteansiennitet ved enheten.

Det er nødvendig med fengselsbetjenter som er engasjert og villige til å uttale seg om sin tjenesteutførelse. De må også jobbe i en avdeling der det er kontinuerlig kontakt med de

innsatte. Det vil si at noen form for eneromsavdeling ikke er aktuelt der kontakten mellom innsatte og betjenter er begrenset.

Dette er en kvalitativ undersøkelse der det er nødvendig med både individuelle intervjuer og en fokusgruppe. I første omgang er det ønskelig med sju individuelle intervjuer som vil vare i ca. en time og tretti minutter. Når disse intervjuene er unnagjort er det ønskelig med en fokusgruppe på fem betjenter som skal svare på de samme spørsmål, men som sammen med andre kan gi en bedre gruppedynamisk refleksjon i samspill med andre. Denne fokusgruppen vil vare i ca. to timer.

4. Ethiske retningslinjer.

4.1 Informert samtykke.

Forskeren må forsikre seg om at den som er med i undersøkelsen er fullt klar over hva han/hun er med på. Det må gis tilstrekkelig informasjon slik at han/hun kan ta stilling til om han/hun ønsker å delta.

Jeg har her forsøkt å gi nødvendig og forhåpentligvis tilstrekkelig informasjon. Hvis det ønskes ytterligere opplysninger er det bare å ta kontakt. Spørsmål angående intervjuene kan også stilles undertegnende samme dag som intervjuene starter. Hvis det da fremkommer informasjon som informanten ikke aksepterer kan han/hun trekke seg før eller under intervjuet.

4.2 Anonymitet.

Oppgaven skal skrives i anonymisert form.

Det skal ikke gå fram hvem som intervjues, fra hvilken avdeling de kommer fra eller lignende.

4.3 Forskningen skal ikke skade informantene.

Dette punkt er helt grunnleggende og gjelder hele prosessen, men er særlig aktuelt i tolkningen og presentasjonen av resultatene.

4.4 Eierforhold til dataene som er innsamlet.

Det er respondentene som eier de dataene de har gitt i intervjusituasjonen. Det vil si at undertegnende ikke kan bruke disse opplysningene til noe annet formål uten at samtlige respondenter har gitt sitt fulle samtykke.

5. Romfasiliteter.

Både for enkeltintervjuene og fokusgruppen er det ønskelig med ett rom der man uforstyrret kan ha en samtale i det angitte tidsrommet.

Jeg gjør oppmerksom på at alle intervjuer vil bli tatt opp på bånd.

6. Oppstart

Det er ønskelig at intervjuene kan starte opp allerede neste uke, dvs uke 32.

Jeg gjør oppmerksom på at jeg er tilgjengelig både tidlig og senvakter alt etter som de aktuelle intervjuobjektene er tilgjengelige.

Hvis det er mulig ønskes det å intervju minimum to betjenter pr dag.

Ta kontakt på telefon 90866880 så snart dere har oversikt over når dette er gjennomførbart.

Takk for velvilligheten.

Med vennlig hilsen

Knut M. Sørensen

Appendiks 2

Intervjuguide én og to

Intervjuguide nummer én

Innledning:

Kjønn:

Alder:

Ansiennitet:

Arbeidserfaring:

Familieforhold:

Innledende spørsmål

1. Beskriv en vakt du har hatt, og som du syntes var god? Hvordan er forholdet til de innsatte?

2. Beskriv en vakt du har hatt, og som du syntes var dårlig? Hvordan er forholdet til de innsatte?

3. Hva er den største utfordringen som fengselsbetjent?

4. Trives du i den jobben dere gjør?

Hvorfor, hvorfor ikke?

5. Hva er den største belastning i jobben?

Beskriv

6. Hva er godt fengselsbetjentarbeid? Eksempler

7. Hva er mindre tilfredsstillende/dårlig fengselsbetjentarbeid? Eksempler

8. Hva er sikkerhet for deg?

9. Hvordan opplever du sikkerheten her på fengslet?

Hva kan gjøres bedre?

Hvorfor tror du at det ikke er gjort noe med det i dag?

10. Hva gjør du for å oppnå god sikkerhet? Eksempler

11. Har du noen gang ikke følt deg trygg i jobben?

Konstant eller hendelser

12. Hvilken risiko anser du som den største her ved fengslet?

13. Hva vil du si er gode fengselsbetjentegenskaper?

Hovedspørsmål

Betjenten og innsatt

14. Kan du beskrive hvordan ditt forhold er til de innsatte på avdelingen generelt?

Dvs. har du en god/dårlig tone, hva snakker dere om, hva gjør dere sammen osv.

15. Beskriv ditt forhold til en innsatt du har et anstrengt forhold til?

Hvordan møter du han på avdelingen?

Eks. hva tenkte du da du så han, hvordan hilste du, hva snakker dere om, hvordan er tonen mellom dere, hva gjør dere i lag, bruker dere tid sammen ut over de pålagte oppdrag? Osv.

16. Har du en spesiell hendelse sammen med den du har et anstrengt forhold til?

Noe som var ubehagelig, morsomt, irriterende, interessant?

17. Beskriv en hendelse der du hadde i oppdrag å gjennomføre en innstramming eller sanksjon overfor "den vanskelige innsatte" hvor du trodde det ble konflikt, men det ikke ble det?

Hva skjedde?

Beskriv hvordan du gikk fram

Hvordan forbereder du deg til den episoden det ble konflikt?

Beskriv hvordan du gikk fram?

Nå i ettertid, hva tror du gjorde at det ble konflikt?

18. Beskriv ditt forhold til en innsatt du har god kontakt med.

Hvordan møter du han på avdelingen?

Hva tenkte du da du så han, hvordan hilste dere, hva snakker dere om, hvordan er tonen mellom dere, hva gjør dere i lag, bruker dere tid sammen ut over de pålagte oppdrag? Osv.

19. Har du en spesiell hendelse sammen med den du har god kontakt med?

Eks. Noe som var ubehagelig, morsomt, irriterende, interessant?

20. Beskriv en hendelse der du hadde i oppdrag å gjennomføre en innstramming eller sanksjon overfor "mønsterfangen" hvor du trodde det ble konflikt, men det ikke ble det?

Hva skjedde?

Beskriv hvordan du gikk fram

Hvordan forberedte du deg til den episoden da det ble konflikt?

21. Hvilken fengselsbetjentatferd mener du er konfliktdepende?

22. Hvilken fengselsbetjentatferd mener du øker risikoen for konflikt?

23. Har du vært i noen konflikter der du selv synes du løste konflikten på en god måte?

Fortell

24. Har du vært i situasjoner der du har praktisert en regel som ikke alle andre betjenter har fulgt og fått en reaksjon på det?

Beskriv.

Hvorfor praktiserte du denne regelen?

Hvorfor tror du det kom en reaksjon på din regelutførelse?

Hvordan løste du denne uenigheten om hva som skal gjøres?

Hvordan var din relasjon til de innsatte før hendelsen?

25. Har du noen gang unnlatt å praktisere en regel andre fengselsbetjenter overholder?

Beskriv.

Hvorfor unnlot du å praktisere denne regelen?

Hvordan var relasjonen til denne innsatte før hendelsen?

26. Har du noen gang valgt å bøye av eller se bort fra lover og regler for å holde fred, ro og orden på avdelingen?

Organisasjonen

27. Vil du si at organisasjonen kan tilpasse seg uventede situasjoner/hendelser?

28. Vil du si at informasjonsflyten mellom ledelsen og dere er god med tanke på sikkerhetsmessige utfordringer?

29. Opplever du organisasjonen som effektiv og beslutningsorientert når det gjelder å ta opp akutte sikkerhetsmessige mangler og svakheter?

Hvordan synes du det er å forholde seg til de rutineene som er på fengslet?

Instruksen

30. Hvordan opplever du instruksen på fengslet?

31. Har du noen gang forhandlet som gikk til de innsattes fordel siden dere synes instruksen blir for urimelig og rigid? Fortell

Straffegjennomføringsloven og forskriftene

32. Hvilken betydning har straffegjennomføringsloven og forskriftene på fengslet for deg? Hjelp og/eller byrde

33. Har du noen gang forhandlet som gikk til de innsattes fordel siden du synes reglene blir for urimelige, harde og lite fleksible? Fortell

Ledelsen (inspektør, direktør på enheten)

34. Hvordan synes du ledelsen gjør jobben sin i forhold til å ivareta sikkerheten?

35. Har du eksempler på situasjoner der ledelsens bestemmelser er lite i tråd med hverdagsrealitetene på avdelingen?

36. Har du eksempler der det er konflikt mellom ledelsens krav og de krav innsatte stiller? Hva gjør dere i slike tilfeller?

37. Hvilken type lederatferd er med å styrke sikkerheten? Eksempler

38. Vil du si at ledelsen opptrer støttende for dere fengselsbetjenter? Eksempler

39. Vil du si at ledelsen verdsetter skjønnsvurderingene som du driver med i dagliglivet? Dvs. bøyer av regler, skjønnsvurderinger, forhandlinger osv.

Avslutning

40. Har du noe å tilføye til det vi har snakket om?

Intervjuguide nummer to

Innledning:

Kjønn:

Alder:

Ansiennitet:

Arbeidserfaring:

Familieforhold:

1. Trivsel generelt:

Trives du i jobben?

Hva er du fornøyd med?

Tilknytning til jobben:

Betyr jobben her på Ila fengsel mye for deg?

Vil du si at du er engasjert i det som skjer på fengslet?

Hvorfor er du engasjert/ikke engasjert i jobben?

Har ditt engasjement endret seg fra du begynte i jobben og frem til i dag?

I hvilken retning og hvorfor?

Vil du si at kravene i jobb samsvarer med dine verdier?

utdyp

Vil du si at dine personlige evner strekker til for å gjøre den jobben som du er satt til å gjøre?

Utdyp

Trivsel spesifikt?

Arbeidsoppgavene

Er arbeidsoppgavene interessante?

Hva er best?

Hva er verst?

Hva er morsomst?

Er det noen oppgaver som du synes er viktigere å prioritere enn andre?

Hvorfor er nettopp disse oppgavene viktigst?

Har du noen gang valgt å unnlate å følge reglene eller instruksene?

Hvis ja, fortell hvorfor.

Har du noen gang valgt å følge en regel eller instruks som andre betjenter ikke følger?

Hvis ja, fortell hvorfor.

Hvordan vil du beskrive relasjonsarbeidet med innsatte?

Hvordan er det å stå i en rolle som har krav om å overholde statiske, rigide regler og instruksjoner på den ene siden og i tillegg ivareta gode dynamiske relasjoner overfor innsatte på den andre?

Organisasjonen

Hva er best med organisasjonen?

Hva er dårlig med organisasjonen?

Har du medbestemmelse i organisasjonen? På hvilke områder?

Politisk tilhørighet til organisasjonen

Er du enig i den ideologiske retningen (dvs. å jobbe sosialpedagogisk med innsatte) som Ila fengsel har tatt i arbeidet med innsatte nå etter omorganiseringen?

Hvordan er denne ideologien redegjort for dere fengselsbetjenter?

Hvordan synes du det er å jobbe etter en slik ideologi?

Hvis én av fengselsbetjentene i teamet gjør noe som du mener ikke er i henhold til den ideologien dere skal jobbe etter, kommenterer eller korrigerer du personen da?

Sosialt

Hvordan er ditt forhold til kollegene?

Har du gode kolleger?

Har dere det morsomt sammen?

Materielt

Har dere en rettferdig lønnsordning?

Hvordan er jobbsikkerheten?

Er det noen karrieremuligheter?

Vekst

Hvordan er muligheten for faglig utvikling?

Hvordan er muligheten for personlig utvikling?

2. Stress

a. Kartlegging

Er det mye belastninger, press, frustrasjon, stress på jobben? Eksempler

Hva er mest belastende?

Hva sier andre kolleger om belastningene?

b. Selvrapportert toleranse for stress

Kan du ta utgangspunkt i en situasjon som er belastende/stressende.

Gi eksempler på hvordan du håndterer den?

Hvordan påvirkes du av frustrasjonspraten blant kolleger?

Er det andre forhold i livet ditt som gjør at du synes at jobben her blir belastende?

3. Omorganisering

a. Fengslet har vært gjennom en omorganiseringsprosess

På hvilken måte har du merket dette?

Kan du beskrive hovedtrekkene/målene ved omorganiseringen?

I hvilken grad er du/de ansatte blitt informert og fått delta i beslutningsprosessen?

Hva synes du om dette?

Hvordan reagerer dine kolleger på omorganiseringen?

b. Hva er blitt verre/bedre etter omorganiseringen?

Er det blitt flere belastninger/press/stress? Hvorfor?

Er det blitt mer arbeidspress? Hvorfor og hvordan?

Hva er den største belastningen i dag sammenlignet med før?

Er det blitt mer selvbestemmelse? Hvordan? På hvilke områder?

Er det blitt mer fleksibelt? Hvordan? På hvilke områder?

4. Sosial støtte

a. Hvordan vil du beskrive måten du vanligvis arbeider på?

Gjør du det meste på egenhånd, eller er det andre som hjelper deg?

Hva er fordeler og ulemper ved de ulike måtene?

b. Hvis det oppstår en vanskelig situasjon på jobben, har du noen å spørre om hjelp?

Gi konkrete eksempler

Hvem spør du om hjelp?

Hva hvis du får personlige problemer?

Hva hvis du får problemer med arbeidsoppgavene?

c. Synes du omorganiseringen har ført til at det blir lettere eller vanskeligere å få hjelp med problemer av faglig karakter?

Synes du omorganiseringen har ført til lettere/vanskeligere å få hjelp til problemer av personlig karakter?

Bruker du andre mer nå enn før?

Spør andre deg mer nå enn før?

Hvis du bruker andre eller andre bruker deg mer enn før, hva tror du det skyldes?

Hva gir denne hjelpen deg?

Reduserer hjelpen belastningene? Hvordan

Gir hjelpen et bedre samhold? Hvordan

Reduserer hjelpen frustrasjonene ved å være en ”trykkventil”? Hvordan

Bidrar hjelpen til å øke frustrasjonene? Hvordan

Er det noen form for hjelp du ikke har, men som du ønsker du hadde?

Hvorfor trenger du denne hjelpen?

Avslutning

Har du noe å tilføye til det vi har snakket om?

Kontroll: miljørapporter og press, støtte av ledelsen, hvilken type støtte?

Appendiks 3

Godkjennelse av Norsk samfunnsvitenskaplig datatjeneste



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Ståle Østhus
Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi
Universitetet i Oslo
Postboks 1096 Blindern
0317 OSLO

ARKIV/PVO
20

Vår dato: 19.01.2007

Vår ref:15933/SM

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 14.12.2006. Meldingen gjelder prosjektet:

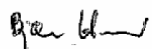
15933	<i>Stress, sosial støtte og trivsel i arbeidslivet</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Ståle Østhus</i>
Student	<i>Knut M. Sørensen</i>


Etter gjennomgang av opplysninger gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon, finner vi at prosjektet ikke medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33.

Dersom prosjektopplegget endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for vår vurdering, skal prosjektet meldes på nytt. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/endringskjema>

Vedlagt følger vår begrunnelse for hvorfor prosjektet ikke er meldepliktig. Prosjektet kan settes i gang.

Vennlig hilsen


Bjørn Henrichsen


Siv Midthassel

Kontaktperson: Siv Midthassel tlf: 55 58 83 34

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Knut M. Sørensen, Fjortoftsgt. 21, 0461 OSLO

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kjre.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdtrm@svt.uib.no

Personvernombudet for forskning, NSD



Prosjektvurdering - Kommentar

15933

Ombudet registrerer at datainnsamlingen er gjennomført. Til orientering skal prosjekt som omfattes av meldeplikten meldes senest 30 dager før prosjektet igangsettes.

Ombudet kan ikke se at den behandling som foretas per i dag omfattes av meldeplikten. Det legges til grunn at personopplysninger ikke behandles med elektroniske hjelpemidler og at det ikke foreligger et manuelt personregister. Som avklart med prosjektleder på telefon 18.01.2007 behandles opptak ikke på pc og transkripsjoner foreligger i anonymisert form ved at verken direkte eller indirekte personidentifiserbare opplysninger fremgår. Det legges til grunn at transkripsjoner ikke vil kunne kobles til informant gjennom referansenummer/kode som viser til en navneliste.

Appendiks 4

Arbeidsinstruks for fengselsbetjenter på forvaringsavdelingene Klausulbelagt